



## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE AREZZO IN TOUR

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta è una modalità di comunicazione tra l'Ente e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;

- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;



- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra l’Ente e i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);

D.Lgs n. 286/1999;

Legge 4 marzo 2009 n. 15;

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Sulla base di questi presupposti , definiti in Carte dei servizi di vari Uffici del Comune di Arezzo, La Fondazione Arezzo in tour quale Organismo partecipato dal Comune stesso, definisce la propria Carta dei Servizi e i relativi Standard di Qualità e gli obiettivi di miglioramento da raggiungere.



FONDAZIONE  
**AREZZO** intour

La Fondazione AREZZO in TOUR , sulla base del rapporto convenzionale in essere con il comune di Arezzo , si occupa dello svolgimento delle attività in ambito turistico e in particolare:

Gestione del sistema di accoglienza, ospitalità e dell'informazione turistica,

organizzazione e gestione di iniziative ed eventi finalizzati alla promozione della città, del patrimonio turistico culturale, dei prodotti e delle eccellenze del territorio e qualsiasi attività finalizzata alla valorizzazione della “ destinazione Arezzo”

Curare i rapporti con gli stakeholder e gli attori locali del territorio (guide , associazioni, iat, organizzatori di eventi ecc)

Collaborare, incentivare e valorizzare eventi e attività di altri enti pubblici o privati che abbiano come obiettivo la promozione della città, la ricaduta sul territorio, la promozione turistica attraverso l'erogazione di contributi diretti e indiretti e della collaborazione organizzativa degli stessi.

Valorizzare , promuovere e migliorare la Fiera Antiquaria di Arezzo attraverso azioni di Marketing e comunicazione, collaborazione con altri enti e associazioni, creazione di collaterali ed eventi ed altre attività che possano portare un valore aggiunto alla manifestazione e migliorare il rapporto sia con gli espositori che con i visitatori.

Gestione, aggiornamento e data entry del sito turistico del comune di Arezzo, dei social media ufficiali e dei dati dedicati alle singole manifestazioni o attività turistiche

Attività e servizi finanziati dai proventi dell'imposta di soggiorno per le finalità espresse nello specifico regolamento.

L'attività della Fondazione si ispira ai seguenti principi:



FONDAZIONE

**AREZZO** intour

- Partecipazione: dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- Uguaglianza e Imparzialità: gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- Continuità: il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- Trasparenza: gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso;
- Efficienza ed Efficacia: La Fondazione Arezzo in tour si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.
- Riservatezza: La Fondazione Arezzo in tour garantisce il diritto alla privacy e agli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio; si attengono ai principi, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

## **ORGANIGRAMMA DELLA GOVERNANCE**

L'organigramma della Governance della Fondazione AREZZO IN TOUR è visionabile nel sito [www.fondazionearezzointour.it](http://www.fondazionearezzointour.it)

## **ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Il Direttore della Fondazione Arezzo in tour dott Rodolfo Ademollo;

1 addetto alla innovazione tecnologica, alla comunicazione digitale - Discover Arezzo;

1 addetto ai servizi turistici ( eventi, progetti speciali regionali, rapporto con gli albergatori e le agenzie turistiche) , controllo dati statistici;

2 addetti a attività amministrative e contabili e di segreteria;

1 addetto a servizio di biglietteria informatica;



FONDAZIONE

**AREZZO** intour

3 addetti ai punti di informazione e accoglienza turistica e al Museo del Saracino;

1 coordinatore di progetti;

1 project manager event;

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Punti di informazione turistica – Tourism network**

Il servizio è articolato in 3 centri:

-Punto di informazione turistica in Via Vasari Piazza Grande – Aperto tutto l'anno con orario differenziato in Alta stagione – Bassa stagione . Vengono svolte le seguenti funzioni: informazioni e assistenza ai turisti , servizio di biglietteria , vendita merchandising . Viene garantita la regolare fruibilità dei servizi igienici presenti all'interno.

-Punto di informazione presso l'Emiciclo. Il servizio è aperto durante la Fiera Antiquaria e durante i grandi eventi ed è gestito da coop di servizi appositamente selezionata.

Oltre i suddetti 3 punti di informazione e accoglienza turistica è in programma la realizzazione del progetto tourism Network, che prevede l'allestimento di espositori con materiale vario ( mappe , merchandising, esperienze) presso strutture alberghiere e extra alberghiere.

**Obiettivo:** Crescere in accoglienza e informazione turistica, superando il concetto di “ufficio informazioni” per arrivare alla “accoglienza diffusa”. Pubblico e privato che si uniscono per fornire al turista informazioni puntuali e servizi a valore aggiunto. Informazione turistica diffusa ma con un'organizzazione centralizzata. DISCOVER AREZZO POINT

### **Merchandising**

La Fondazione ha commissionato e sviluppato linee tematiche di oggetti originali e esclusivi molto apprezzati dal pubblico. Gadget e souvenir per portarsi a casa un po' di Arezzo, e anche iniziative speciali come “pacchi dono” personalizzati il cui ricavato è stato investito in promozione turistica della città.



FONDAZIONE

**AREZZO** intour

**Obiettivo:** Sviluppare ulteriormente questa attività con idee e prodotti nuovi per incrementare i ricavi da destinare alla promozione turistica.

### **Biglietteria eventi:**

La Fondazione AREZZO IN tour ha attivato un sistema di biglietteria, sia on line che fisico, per supportare musei, concerti, spettacoli e eventi in genere. Il servizio di biglietteria è a disposizione di chiunque intenda organizzare un appuntamento e prevede condizioni agevolate per i soci.

I servizi offerti sono:

- attivazione di evento su portale con vendita on line
- possibilità di prenotazione diretta
- vendita fisica dei biglietti nel circuito Arezzo in tour
- gestione richieste informazioni e reclami
- fornitura hardware e software sistema biglietteria.

**Obiettivo:** integrare sempre più l'offerta dei soci istituzionali per semplificare l'acquisto e il cross selling

### **Controllo e recupero statistiche**

La Fondazione gestisce due software uno per verificare il tasso di occupazione delle strutture extra alberghiere e uno per le referenze della Destinazione Arezzo

**Obiettivo:** Valutare costantemente l'andamento della Destinazione Arezzo sia in termini di popolarità che in termini occupazionali.

### **Restyling s:segnaletica**

E' stato attivato un intervento di restyling e miglioramento della segnaletica con cartellonistica conforme alla normativa regionale sui percorsi. Per citarne alcuni: percorso dell'Ardita, progetto outdoor di Ponte Buriano, percorsi e luoghi del film La vita è bella.

**Obiettivo:** Migliorare la percezione turistica e la fruizione di percorsi turistici.



## Servizi on line innovativi, azioni mirate alla digitalizzazione della destinazione e della Fondazione:

---

**Discover Arezzo 2.0** E' il punto di riferimento online di tutte le campagne di destinazione . Avrà queste caratteristiche: Motore di ricerca interno, Calendario eventi esportazione in siti esterni e flyer da stampare, integrazione biglietteria, Area Download (mappe , guide, itinerari), Nuova User Experience.

**Obiettivo:** Crescere in promozione del territorio on line crescere in contenuti di valore

**Discover Arezzo app.** Discoverarezzo diventerà anche un app mobile, strumento preferito dai turisti per informarsi e prenotare. Avrà:

- contenuti multilingue;
- Itinerari
- Punti di interesse, experience, biglietti,calendario eventi
- Mappe
- Offerte e coupon sconti
- Audioguide ecc

**Obiettivo:** Crescere in servizi in mobilità

**Arezzo Tourism Data:** Verrà realizzato un data base che farà da aggregatore di varie fonti di dati es: parcheggi, commercio, musei, eventi, pernotti, flussi e spostamenti.

Un sistema di intelligenza artificiale elaborerà tutte le fonti dati per creare un indice univoco "Arezzo Tourism Index" che servirà per valutare ogni singolo periodo e la sua "turistibilità" e il ritorno turistico di eventi e sarà attività fondamentale per valutare gli investimenti.

**Obiettivo:** crescere in ricezione e analisi dei dati

### **Discoverarezzo Chatbot**

Sarà il primo punto di informazione turistica virtuale completamente automatizzato per fornire risposte alle domande dei turisti.

**Obiettivo:** Crescere in automazioni innovative



### **Visual Arezzo 3D**

E' una ricostruzione digitale di Arezzo realizzata con tecniche moderne a cui verranno sovrapposti palazzi storici ricostruiti fedelmente in 3D. In questo modo il turista potrà visualizzare la città nelle sue evoluzioni nel tempo in modo spettacolare.

**Obiettivo:** Crescere in cultura e rendere la storia spettacolare

### **DESTINATION MARKETING**

1) Piano di comunicazione tradizionale :

Accordo quadro Cairo editore, Guida verde Touring, Spotify spot secondi, Video di destinazione, mini-serie video innovativa (Arezzo secondo Tiziano)

2) Piano di comunicazione innovativo:

Digital strategy, social Media Strategy, Social Media Campaign, Network Comunicazione, Video e foto Marketing, Innovative Marketing , Digital detox

**Obiettivo:** Crescere in brand awareness ,crescere in comunicazione innovativa. Crescere in produzione di contenuti originali.

### **PROGETTI**

**Fiera Antiquaria:** Un progetto di rilancio sia a livello comunicativo che organizzativo.

Si prevede:

- Contratto con agenzia Social Media dedicata
- promozione nazionale,
- rivisitazione delle aree collaterali,
- Creazione di una rete europea di città antiquariali
- gestione unificata di eventi collaterali (collezionismo, aste ecc)





FONDAZIONE

**AREZZO** intour

- Progetti dedicati al ricambio generazionale (vintage, riuso, corsi, etc)
- Servizi al visitatore e all'espositore

**Obiettivo:** Crescere nei numeri dell'evento e crescere negli investimenti per la Fiera

### **Arezzo Wedding**

Il progetto prevede:

- la creazione di un Wedding Team con gli operatori che hanno manifestato l'interesse al progetto
- Contest internazionale a fini promozionali
- conclusione scouting delle location
- costruzione sito arezowedding
- presenza fiere di settore 2021-2023

**Obiettivo :** Crescere come wedding destination

### **Arezzo Cinema**

Arezzo deve essere meta sempre più appetibile per le produzioni in quanto il cineturismo è diventato una fonte di incoming incredibile.

**Obiettivo :**Crescere nel cineturismo

### **Arezzo Outdoor & Sport**

Il Progetto prevede una proposta organica di slow tourism favorendo esperienze di viaggio innovative, dagli itinerari culturali, ai cammini, alle ciclovie, ai viaggi a cavallo.

Si articola in:

- selezione per coordinatore
- creazione di una rete di percorsi
- creazione di una rete di stakeholders
- costruzione di un'area dedicata su [discoverarezzo.com](http://discoverarezzo.com)



FONDAZIONE  
**AREZZO** intour

-promozione delle opportunità outdoor su canali di comunicazione dedicati online e offline.

**Obiettivo:** crescere in proposte di turismo lento

### **Arezzo Mice**

Si articola in :

potenziare collaborazione con Arezzo Fiere, Firenze Convention e Visitors Bureau

Allargare il prodotto Mice Arezzo con location diffuse e alternative come teatri storici e/o spazi alternativi identitari

Organizzazione di educational ad Arezzo con i principali stakeholders italiani

Piattaforma di prenotazione nell'extranet e creazione di arezzomice.com

Individuazione delle principali aziende di event planner italiane e fare attività di sales per la commercializzazione del prodotto

**Obiettivo:** Crescere nel turismo congressuale

### **Destination Academy**

Serie di incontri con professionisti del settore per capire come cambierà il mondo del turismo post pandemia.

Punti fondamentali :

Formazione – Lab Experience

Divulgazione – Digital detox

Ispirazione – Open days Lab

Condivisione – The Human Library

**Obiettivo:** Crescere in professionalità e conoscenza.

### **Studium Aretino**

Nel Palazzo di Via Pellicceria ,splendidamente restaurato dal Comune di Arezzo, nascerà una residenza artistica con focus su incoming turistico stabile.



FONDAZIONE

**AREZZO** intour

Azioni da intraprendere: Avvio procedura di selezione pubblica per individuare il gestore .

**Obiettivo:** Crescere in proposta turistica permanente e avviare la gestione della struttura

**Obiettivo:** Crescere in eventi che generino in coming

## **GLI STANDARD DI QUALITÀ' ED EFFICIENZA**

La Carta dei servizi della Fondazione Arezzo in tour rappresenta lo strumento di semplificazione e di trasparenza nei rapporti con i cittadini e le aziende, nell'intento di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e delle attività svolte .

In quest'ottica il documento costituisce un impegno stringente al rispetto dei principi che, in questi primi anni di attività, hanno caratterizzato la politica della Fondazione nei confronti della utenza e, soprattutto, un contratto morale con tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Fondazione.

### **Standard di qualità ed efficienza:**

informazioni generali e specifiche : pubblicazione e aggiornamenti in tempo reale nei canali predisposti

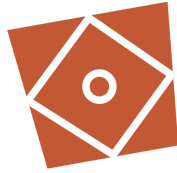
Tempo massimo di risposta ai reclami: 7 gg

Tempo massimo di risposta alle mail: 3 gg

Numero di giorni di attesa per un servizio su appuntamento: 5 gg

Tempo massimo di istruttoria come verifica di completezza della pratica: 5 gg

Tempo di realizzazione dei servizi on line innovativi e dei progetti: triennio 2021-2023



FONDAZIONE

**AREZZO** intour

Ricaduta % della realizzazione dei progetti in ambito turistico nel triennio 2021-2023

Incremento dei fondi da merchandising e crowdfunding nel triennio 2021-2023;

Gli standard suddetti sono soggetti a monitoraggio continuo e il confronto con i soci della Fondazione e con gli Stakeholder costituisce un importante momento di confronto e di stimolo per ricercare soluzioni organizzative più rispondenti alle esigenze dell'utente.

### **CUSTOMER SATISFACTION**

La Fondazione Arezzo in Tour somministrerà, agli utenti dei servizi, questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio erogato con cadenza almeno biennale.

### **ACCESSIBILITA'**

La Fondazione Arezzo in tour ha sede in Via degli Albergotti n 13 Arezzo

Il direttore della Fondazione riceve su appuntamento da richiedere tramite la seguente mail: [r.ademollo@arezzointour.it](mailto:r.ademollo@arezzointour.it) e risponde al n tel

0575-196330

Per informazioni:

- contabilità e gestione fornitori tel 0575 -1696307
- Progetti speciali e eventi tel 0575 -1696305
- Informazioni generali e ingresso soci tel 0575 -1696307

Email

Informazioni generiche: [info@arezzointour.it](mailto:info@arezzointour.it)

Rapporti con media e stampa: [press@arezzointour.it](mailto:press@arezzointour.it)

PEC: [arezzointour@pec.it](mailto:arezzointour@pec.it)



FONDAZIONE  
**AREZZO** intour

### **Informazioni turistiche**

Infopoint Discover Arezzo

Piazza Grande /Logge Vasari 13

Orario: Tutti i giorni 10:30- 13:30 / 14:00 – 17:00

Tel + 39 0575377468

*e-mail [infopoint@discoverarezzo.com](mailto:infopoint@discoverarezzo.com)*