



RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA DELL'UFFICIO IAT DI PORTO VIRO

Premesse

La Regione Veneto ha rivisto completamente le funzioni in materia di informazione ed accoglienza turistica con la legge n. 11 del 14 giugno 2013 “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto”, aggiornando di conseguenza con deliberazione di Giunta Regionale n. 472 del 14 aprile 2020 gli standard minimi per lo svolgimento delle attività degli IAT, le caratteristiche e i segni distintivi dei vari uffici a ciò preposti.

Proprio in considerazione di dette disposizioni regionali, la presente relazione illustrativa presenta le linee guida dell'offerta dell'Ufficio Informazione Turistica di territorio del Comune di Porto Viro.

Presentazione del territorio

La città è ricca di chiese, monumenti e luoghi d'interesse, che offrono ai visitatori spunti di storia e di arte tutti da gustare, a iniziare dalla settecentesca chiesa dedicata a SAN BARTOLOMEO, la più antica della città, vicino alla quale si trova VILLA CARRER, originariamente sede della storica famiglia Contarini, e attorno alla quale si sviluppò il paese di Contarina. Lo spettacolare PALAZZO della sede municipale attuale risale agli anni '30. Poco distante si trova l'ex macello, esempio industriale del primo 900, oggi sede della BIBLIOTECA COMUNALE, al cui interno si trova ancora il manufatto che serviva a trasportare le carni. Ma è dal punto di vista naturalistico che Porto Viro si distingue. Il territorio, racchiuso tra i rami del Po e il mare, offre ai visitatori uno scenario naturale mozzafiato, a cominciare dagli scanni incontaminati. Tra questi lo “Scanno Cavallari”, 7 km di spiaggia libera e un servizio di ristoro caratteristico. Seguono poi le lagune, dove le acque dei fiumi si mescolano con quella del mare e dove trovano rifugio numerose specie di pesci. Le 24 valli da pesca sono opera dell'uomo. Create appositamente per le attività ittiche conservano tuttavia una bellezza naturale unica, con le tipiche costruzioni che non deturpano il territorio: il “casone di valle” dimora del proprietario e dei guardiani, il “casonetto”, adibito al ricovero degli attrezzi utilizzati per la pesca, la “cavana” adibita al riparo delle barche. In questo ambiente caratteristico, tra fiume e mare si colloca la frazione di Porto Levante, che conserva l'aspetto di un tipico villaggio di pescatori e che offre agli amanti della nautica da diporto e della pesca un porto peschereccio attrezzato e due darsene capienti. Dalla località si può raggiungere il centro cittadino attraverso un percorso incantevole lungo circa 50 Km che incornicia la laguna, percorrendo i quali si assapora una rigenerante sensazione di pace. Un tragitto veramente suggestivo, tra valli e lagune che, soprattutto al tramonto, regala scenari unici dal sapore romantico. Caratteristiche le dune fossili e le pinete, che rappresentano il polmone della città. Per la loro biodiversità sono classificate come siti di importanza comunitaria, liberamente accessibili dagli amanti della natura e comodamente inserite all'interno della città: un bosco incontaminato a due passi dalle case. Una parte della Pineta di Fornaci è gestita dall'Associazione “Le Dune”, che garantisce la possibilità di effettuare visite guidate e promuove diverse iniziative per sensibilizzare alla tutela e alla cura di questo ambiente più unico che raro.

Linee guida per lo svolgimento delle attività di informazione e assistenza turistica svolte dall'Ufficio IAT di Porto Viro

L'Ufficio IAT di Porto Viro svolgerà le attività di informazione e accoglienza turistica nel rispetto dei seguenti principi di garanzia:

- soddisfacimento dei bisogni degli utenti
- cortesia e disponibilità
- trasparenza, uguaglianza, imparzialità del servizio offerto
- continuità ed affidabilità del servizio
- riconoscibilità degli operatori degli uffici mediante l'apposizione di supporti identificativi

Sede dell'Ufficio IAT di Porto Viro

L'ufficio IAT è localizzato in uno dei principali punti di accesso alla località di Contarina, in **Piazza Matteotti, civico 3**, presso il palazzo denominato VISITOR CENTER.

Il locale, di proprietà del Comune, è un edificio di due piani. Il front office collocato al piano terreno (*vedi allegata planimetria - all. 1*) è aperto al pubblico e a norma relativamente all'accessibilità ai disabili. Grande e spazioso, gode di ottima visibilità grazie alle numerose vetrate e offre l'opportunità di poter usufruire di un'ampia area espositiva.

Il front office, inoltre, è dotato di postazione PC collegata in rete e con installato software per l'utilizzo del Destination Management System regionale, stampante e fotocopiatore.

Per posizione, dimensioni e caratteristiche, lo IAT di Porto Viro può essere identificato, ai sensi della DGR n. 472 /2020, quale "IAT di Territorio".

Orari e stagionalità

L'ufficio dovrà rispettare l'apertura secondo quanto concordato con il settore competente e secondo quanto stabilito dal capitolato speciale d'appalto e comunque nel rispetto della normativa regionale.

Numero di addetti e lingue in uso

Premesso che, così come previsto dal punto 3 dell'Allegato A della DGR n. 472 del 14 aprile 2020, la gestione operativa dell'Ufficio IAT sarà affidata ad un soggetto terzo al fine di garantire maggior qualità del servizio, oltre che per problemi di carenza di personale interno, il quale sarà individuato nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento dei servizi e del codice dei contratti e il cui nominativo sarà comunicato alla Direzione Turismo della Regione. L'addetto all'ufficio IAT, con compiti di front office, sarà persona professionalmente preparata ed esperta nel settore delle relazioni con l'utenza, in grado di fornire informazioni e orientare il turista nei servizi, alloggi e di parlare e comprendere almeno la lingua inglese, oltre a quella italiana.

Tipologia di sistemi di informazione turistica adottati

Le tipologie di sistemi di informazione turistica di seguito riportati saranno costantemente aggiornati in base alla rilevazione di nuove eventuali esigenze turistiche e alle convenzioni che verranno sottoscritte con enti/soggetti operanti nel settore:

- ✓ evasioni richieste telefoniche, risposte via e-mail;
- ✓ assistenza al turista che necessita di tutte le indicazioni su come muoversi in città e su come organizzare il proprio tempo libero;
- ✓ distribuzione materiale informativo gratuito e non, sia di tipo cartaceo tradizionale, quali cartine, mappe e brochure, che in formato digitale (link a siti utili) relativo al territorio di Porto Viro;
- ✓ redazione ed aggiornamenti dell'elenco delle manifestazioni, dei punti di interesse e delle brochures;
- ✓ rilevazione del numero giornaliero di utenti e predisposizione di un prospetto statistico che dia conto di genere e provenienza;
- ✓ consegna schede reclami ai turisti, assistenza nella compilazione e inoltro alle autorità competenti per le diverse carenze indicate;
- ✓ ricerca disponibilità ricettiva e ricerca alloggi per i turisti.

Dotazione informatiche

L'ufficio è dotato di:

- ❖ una utenza telefonica destinata esclusivamente al servizio IAT, rispondente al numero 331 2689698;
- ❖ una postazione internet per l'operatore con collegamento in rete e con installato il software per l'utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto;
- ❖ una postazione internet collegata a www.veneto.eu e al portale della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari
- ❖ casella di posta elettronica: ufficio-iat@comune.portoviro.ro.it.

Il Responsabile del VI Settore

Dott.ssa Simona Trombini

*(Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 s.m.i.
e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.)*



Città di Porto Tiro



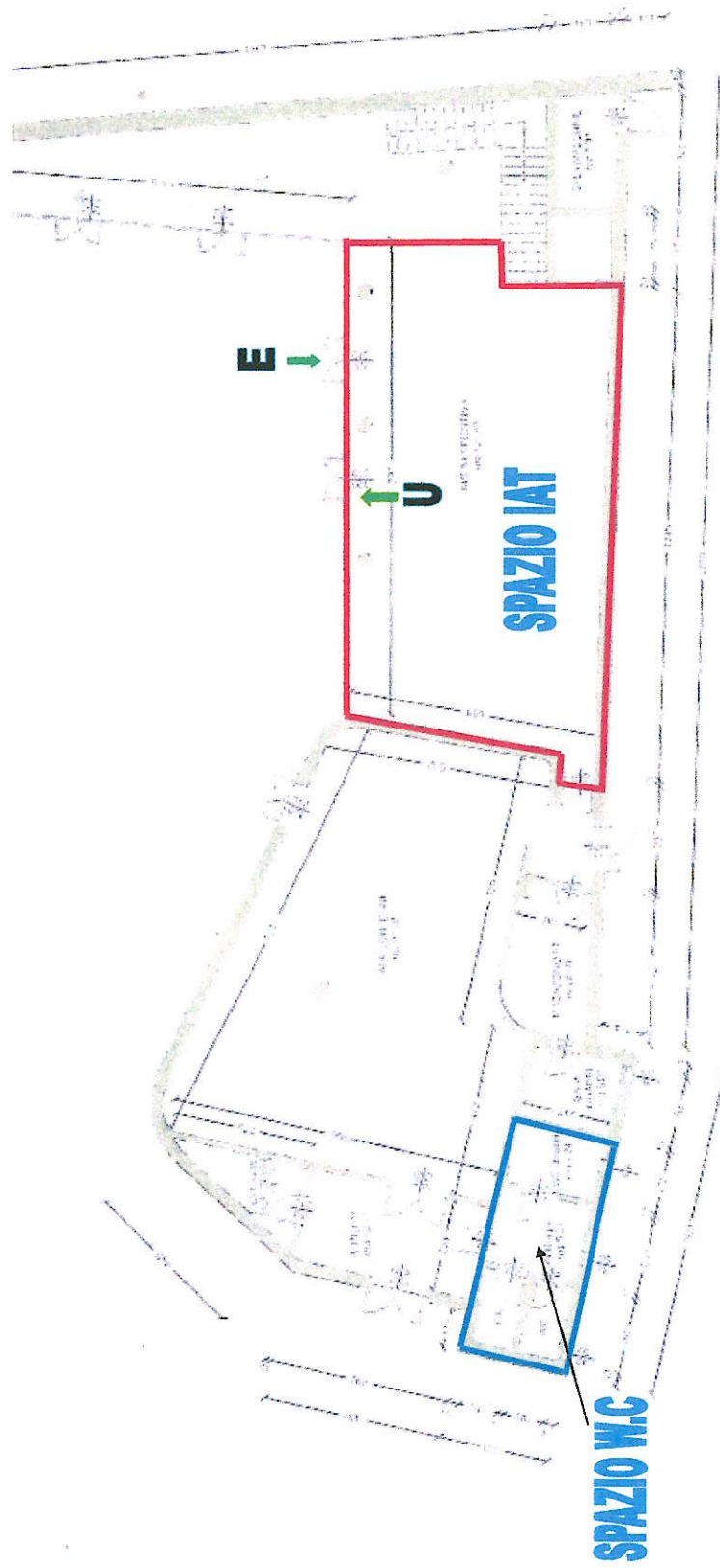
PROVINCIA DI ROVIGO

Piazza della Repubblica, 23 - C.A.P. 45014 - Partita IVA 01014880296

Centralino 0426.325711 - Fax 0426.633342 - www.comune.portotiro.ro.it

PLANIMETRIA DEI LOCALI

Mq. 100 circa



PIANTA PIANO TERRA

RILIEVO FOTOGRAFICO

UFFICIO IAT

Piazza Matteotti, 3 – c/o Visitor center
45014 Porto Viro



