



CARTA DEI SERVIZI TURISTICI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale nr.144 del 31/07/2026



INDICE

- 1.Premessa. La carta dei Servizi.
- 2.Fonti legislative
- 3.Il servizio turismo
- 4.Descrizione attività del Servizio Turismo
- 5.Principi Fondamentali
- 6.Orario di lavoro e apertura del Servizio al pubblico
- 7.Come contattare Il servizio
- 8.Erogazione del servizio
- 9.Diritto degli utenti
- 10.Standard di qualità del servizio
- 11.La Normativa turistica in Sardegna
- 12.L'ufficio Turismo comunale di Santa Teresa Gallura
- 13.L'Infopoint di Porto Pozzo
- 14.Le attività dell'ufficio turismo
- 15.Scopi e obiettivi
- 16.Le informazioni fornite
- 17.Materiale Informativo e promozionale prodotto
18. Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio turismo
19. Canali di erogazione del servizio e contatti
20. Gli utenti dell'ufficio Turismo
21. Utenti serviti dal 2023 al 2025
- 22.Flussi turistici a Santa Teresa Gallura 2023-2025
23. Strutture ricettive e concessioni balneari
24. Misurazione standard qualitativi ufficio turismo
- 25.Protezione dei dati
26. Validità della Carta
27. Allegati Moduli di segnalazioni /reclamo e soddisfazione utente

PREMESSA

1.LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta in Italia con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è un documento pubblico, redatto da un'organizzazione che eroga servizi, in cui si impegna a rispettare determinati standard di qualità e a garantire modalità trasparenti di erogazione del servizio.

La nostra rappresenta l'impegno del servizio Turismo a garantire un'offerta di servizi chiara, efficiente e orientata all'accoglienza dell'utente.

Definisce le modalità di erogazione dei servizi, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione degli stessi.

2.FONTI LEGISLATIVE

Direttiva PCM 27/01/1994 — Principi sulla qualità dei servizi pubblici;

Decreto Lgs. 286/1999 , Art. 11 (Sistema di misurazione e valutazione della qualità);

Decreto Legislativo 27/10/2009, n.150 - Ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Decreto Legislativo 20/12/2009, n.198 - Attuazione dell'art.4 della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizio pubblici.

Decreto del Ministero del Turismo 14/07/2023 — Carta dei Servizi del Ministero.

3.IL SERVIZIO TURISMO

Il servizio si occupa di:

- 1) pianificare e attuare strategie per uno sviluppo turistico sostenibile, valorizzando il patrimonio ambientale, culturale e identitario di Santa Teresa Gallura;
- 2) promuovere la destinazione a livello nazionale e internazionale;
- 3) organizzare, coordinare e gestire eventi, manifestazioni turistiche e culturali, iniziative di pubblico intrattenimento finalizzate al rafforzamento dell'immagine del territorio;
- 4) collaborare con enti pubblici e privati per migliorare la qualità dell'offerta e dei servizi turistici, favorendo la commercializzazione della destinazione;
- 5) fornire supporto ad associazioni e soggetti privati nell'organizzazione di attività e progetti di promozione turistica;
- 6) attuare progetti di marketing territoriale;
- 7) gestire sito turistico e piattaforme social;
- 8) predisporre, realizzare e distribuire materiale turistico plurilingue (mappe, contenuti, traduzioni).

4. DESCRIZIONE ATTIVITA' DEL SERVIZIO TURISMO

Organizzazione e gestione del front-office turistico nelle sedi comunali assegnate
Gestione atti e procedure per l'affidamento del servizio di front-office, assistenza ed informazioni
Promozione del territorio attraverso varie forme di informazione, comunicazione e marketing territoriale, anche tramite i canali web e social
Predisposizione procedure per richiesta contributi e rendicontazioni ad Enti ed Istituzioni
Richiesta e rendicontazione finanziamenti assegnati all'Ente per l'attuazione di programmi e progetti
Gestione atti e procedure per il contributo economico all'associazionismo locale
Gestione manifestazioni in termini di concessione, patrocini, contributi e vantaggi economici a favore di associazioni
Gestione di procedure per l'Alternanza scuola/lavoro e tirocini per gli studenti di istituti superiori e universitari, accoglienza di stage formativi .
Organizzazione e gestione di procedure per ottenere e mantenere i riconoscimenti Bandiera Blu per le spiagge del territorio
Organizzazione, gestione e coordinamento per la programmazione di attività di animazione, di spettacolo ed eventi di particolare rilevanza nel corso dell'anno e durante la stagione estiva
Gestione di beni acquistati con i finanziamenti POR Musica sulle Bocche
Sostegno e collaborazione nelle attività ed utilizzi del Cine-Teatro Nelson Mandela e di altre strutture comunali
Predisposizione, somministrazione e elaborazione questionari customer satisfaction in servizi ed attività
Gestione delle procedure di utilizzo di spazi ecc. di proprietà del Comune
Collaborazione con altri servizi nell'organizzazione di manifestazioni ed eventi (sportivi, culturali, etc.)
Gestione e collaborazione nelle attività per la sicurezza (safety e security) negli eventi organizzati dall'Ente
Organizzazione e gestione di procedure per l'ecosostenibilità ambientale (spiaggia per cani, riconoscimenti Cinque Vele, Bandiera Verde etc.)
Realizzazione, traduzione, pubblicazione e distribuzione di materiale promozionale
Pubblicazione nella sezione notizie del sito istituzionale dell'Ente delle comunicazioni del settore e dell'Amministrazione comunale.
Pubblicazione eventi e attività sui profili social e sui siti istituzionale e turistico dell'Ente.
Predisposizione di atti di gara, gestione procedure di appalto e affidamento
Procedure di gara telematiche su piattaforme Sardegna Cat e Mepa

5.PRINCIPI FONDAMENTALI

Il personale garantisce la gestione del servizio a tutti gli utenti, nel rispetto dei seguenti principi:

1	TRASPARENZA	Comportamento chiaro leale e responsabile senza favorire nessuno, in particolare, orientando l'utenza nella ricerca dei servizi più consoni alla richiesta e lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
2	EFFICACIA ED EFFICIENZA	Gestione ottimale delle risorse a disposizione ed erogazione di un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
3	UGUAGLIANZA IMPARZIALITÀ LEGALITÀ	Erogazione di servizi ed informazioni a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale, ispirandosi al rispetto delle norme , delle leggi e dei regolamenti applicabili.
4	ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE	Fruibilità e accessibilità dei servizi a utenti italiani e stranieri e ove possibile anche agli utenti anziani, persone con disabilità o altre categorie svantaggiate.
5	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO AFFIDABILITÀ	Garanzia del servizio secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, In caso di chiusura del servizio per forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi, risoluzione chiara e immediata del disservizio tramite informativa sui social e sul sito.
6	PARTECIPAZIONE	Coinvolgimento dei cittadini e visitatori ad rapporto collaborativo per suggerimenti consigli e reclami ed accesso ad informazioni di proprio interesse.

6. ORARIO DI LAVORO E APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

SERVIZIO TURISMO PIAZZA VILLAMARINA N.1 - 1° PIANO - CASA COMUNALE				
PERIODO	GIORNI	ORARIO	MODALITÀ DI ACCESSO	FRUIBILITÀ
DAL 02/01 AL 31/12 SALVO FESTIVITÀ	DAL LUN AL VEN MART E MERC	08:00-14:00 15:00- 18:00	SPORTELLO	LUN MART MERC GIOV VEN DALLE 11:00 ALLE 13:00 MART DALLE 15:30 ALLE 17:30
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI

7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

DIPENDENTE	RUOLO	CAT	REGIME ORARIO	TELEFONO	POSTA ELETTRONICA	SEDE ACCESSIBILE PER PERSONE CON DISABILITÀ (Montascale, Ascensore)
ROBERTA CAREDDU	FUNZIONARIO RESP EQ	D	H36	0789 740914	cultura@comunestg.it	p.zza Villamarina, 1° piano municipio
PAOLA SANNA	ISTRUTTORE	C	H36	0789 740924	spettacolo@comunestg.it	p.zza Villamarina, 1° piano municipio
ROBERTA ALTANA	ISTRUTTORE	C	H18	0789 740924	turismo@comunestg.it	p.zza Villamarina, 1° piano municipio
SECCI VALENTINA	ISTRUTTORE	C	H18	0789 740924	secci.valentina@comunestg.it	p.zza Villamarina, 1° piano municipio
LUIGI SABA	ISTRUTTORE	C	H 9	0789 740944	luigi.saba@comunestg.it	p.zza Villamarina, 1° piano municipio

8. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi offerti sono gratuiti. Le informazioni sono garantite mediante diversi canali: on line, allo sportello, via telefono o via posta elettronica e vengono aggiornate sul sito periodicamente.

Coloro che sono interessati a collaborare con il Comune di Santa Teresa Gallura ai fini della realizzazione di eventi, progetti ed intrattenimenti dovranno trasmettere alla pec dell'Ente: protocollo@pec.comunestg.it, all'attenzione del servizio turismo e spettacolo, la propria proposta, affinché venga sottoposta all'attenzione dell'amministrazione, per l'opportuna approvazione.

Coloro che intendono richiedere la concessione di contributi, patrocini e altri benefici economici, e/o ad iscriversi all'albo comunale delle associazioni, dovranno effettuare specifica richiesta, accedendo con Spid o Cie, al sito istituzionale del Comune, alla sezione Tempo libero sport e cultura.

9. DIRITTI DEGLI UTENTI

I nostri utenti, nel rispetto del personale e delle strutture hanno il diritto di ricevere informazioni corrette e aggiornate, presentare reclami e suggerimenti ed essere trattati con cortesia e rispetto.

10. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PRINCIPIO	SOTTO DIMENSIONE QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE	VALORE ATTESO
ACCESSIBILITÀ	FISICA	accesso agli uffici e sportello	n. ore settimanali di front office su n. ore lavorative settimanali	12/36
	MULTICANALE	informazioni su come accedere ai servizi	n. comunicazioni via mail /social rispetto alle comunicazioni totali	50%
TEMPESTIVITA'			tempo medio di attesa allo sportello	5'
			tempo medio di risposta per una richiesta via e-mail	1,0 G
TRASPARENZA			n. tipologia servizi-prestazioni pubblicate sui siti web (istituzionale e turistico) / n. totale servizi prestazioni n. di informazioni verbali in lingua straniera al front-office / n. totale informazioni al front-office	100%
EFFICACIA: CONFORMITA'			n. patrocini rilasciati / n. patrocini richiesti	100%
EFFICACIA: AFFIDABILITA'			n. reclami accolti / n. reclami presentati	80%
EFFICACIA: COMPIUTEZZA			n. contributi emessi / n. contributi richiesti	100%

11. LA NORMATIVA TURISTICA IN SARDEGNA

La normativa turistica italiana si basa su una competenza residuale delle Regioni (art. 117 Cost.), strutturata su fonti statali, come il Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011), leggi regionali specifiche per strutture ricettive, professioni turistiche e promozione.

Le Regioni gestiscono la programmazione; il Ministero del Turismo coordina le politiche nazionali.

Livello Nazionale: Il Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79/2011) definisce i principi fondamentali, i contratti turistici e la classificazione delle strutture.

Livello Regionale: Le Regioni esercitano la competenza esclusiva per la normativa di dettaglio, inclusi i requisiti per le strutture ricettive, le agenzie di viaggio e le figure professionali (es. guide turistiche).

La normativa principale sul turismo in Sardegna è dettata dalla Legge Regionale: **L.n. 16 del 28 luglio 2017**, nota come "Testo unico in materia di turismo".

Punti chiave della normativa sono:

Classificazione Strutture Ricettive: La legge definisce e classifica alberghi, residenze turistico-alberghiere (RTA), campeggi, villaggi turistici, marina resort, ecc..

IUN (Identificativo Unico Numerico): obbligatorio per tutte le strutture ricettive e locazioni brevi per garantire la tracciabilità e la regolarità dell'offerta.

Locazioni brevi: Disciplinate nell'ambito delle attività turistiche, con requisiti specifici di sicurezza e di informazione al consumatore.

Albergo Diffuso: La Sardegna valorizza questa tipologia per il recupero dei centri storici.

Altre norme di settore:

L. regionale **n.13 del 1988** "Agenzie di viaggio";
L. regionale **n.20 del 2006** "Professioni Turistiche";
L. regionale **n.23 del 2018** che ha apportato modifiche e integrazioni alla normativa del 2017;
L.regionale **n.7 del 2022** "Aree di Sosta Camper" che ha modificato le norme sulle "Aree attrezzate di sosta temporanea fini turistici", definendo la sosta occasionale di autocaravan.

12. L'UFFICIO TURISMO COMUNALE DI SANTA TERESA GALLURA

Nasce nel 2006, in seguito al conferimento da parte della Regione Autonoma della Sardegna delle funzioni e compiti in campo turistico agli Enti Locali, ai sensi dell'art. 31 c.3 punto d) di cui alla Legge Regionale n. 9 del 12.06.2006 che recita: "...sono attribuiti ai comuni lo svolgimento dell'attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, nonché di promozione locale."

La sede centrale dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica comunale di Santa Teresa Gallura si trova in Piazza Vittorio Emanuele I n. 23, nel centro storico del paese, a circa 10 minuti a piedi dalla fermata dell'autobus in piazza Bruno Modesto e a 15 minuti a piedi dal porto turistico di Longonsardo. La sede è accessibile alle persone con disabilità motorie con ingresso da via Carlo Felice.

Aperto tutto l'anno, ma con orario ridotto nei periodi di bassa stagione, segue l'orario puntualmente pubblicizzato sul sito web del servizio, sulla scheda google ed esposto sulla porta dell'ufficio e nelle bacheche informative del territorio.

Gli orari di apertura e le eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicati agli utenti sul sito turistico del Comune oltre che, esposti sulla vetrina degli uffici e trasmessi via e-mail agli operatori del settore.

13. L'INFO POINT DI PORTO POZZO

Si tratta di una sede distaccata dell'ufficio turistico comunale, aperta tutto l'anno e situata presso la frazione di Porto Pozzo, a 12 km dal centro storico in direzione di Palau - Olbia. La sede è accessibile a persone con disabilità motoria mediante rampa. Attualmente è gestita in collaborazione con l'Associazione culturale locale dei "Cittadini di Porto Pozzo". Gli orari di apertura al pubblico vengono pubblicati settimanalmente sul sito dell'ufficio turismo. In linea di massima vengono garantite le seguenti aperture:

15 giugno - 15 settembre: tre giorni a settimana per due ore.

15 settembre - 15 giugno: due giorni a settimana, per due ore.

14. LE ATTIVITA' DELL'UFFICIO TURISMO

Attività di prima accoglienza e assistenza. Si forniscono informazioni utili, complete ed attendibili per una migliore conoscenza e fruibilità del territorio da parte dei visitatori e di ogni utente

Distribuzione gratuita di materiale informativo cartaceo del territorio, in lingua italiana e straniera;
supporto al servizio turismo e all'associazionismo locale per l'organizzazione e gestione di eventi e spettacoli;
collaborazione con operatori turistici e commerciali locali, giornalisti, addetti marketing, per la promozione territoriale;
popolamento di contenuti e immagini sul sito turistico e sulle pagine social.

15. LE INFORMAZIONI FORNITE

Settori e Servizi	Informazioni
Mobilità e Trasporti	Aeroporti, porti e collegamenti marittimi per le isole, autobus e trasporto pubblico locale, rete stradale, taxi, autonoleggio, noleggio con conducente, noleggio auto, scooter, bici e imbarcazioni, piste ciclabili, prezzi, orari.
Strutture ricettive ristorazione, stabilimenti balneari	Indirizzi, recapiti, servizi, accessibilità per persone con disabilità e utenti con esigenze specifiche, strutture animal friendly.
Beni culturali - risorse naturali e paesaggistiche	Musei, luoghi di culto, siti archeologici, borghi tipici, riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, spiagge, spiaggia cani, tradizioni, riti, costumi, itinerari storico-artistici e/o naturalistici.

Tempo libero	Biblioteche, visite guidate, aree gioco, locali, visite didattiche, impianti sportivi, palestre, attività in genere.
Eventi ed attività	Mostre, concerti, sagre, spettacoli, conferenze, eventi, laboratori, workshop, visite guidate, trekking, escursioni ed altro.
Servizi di accoglienza turistica	Info-Point turistici della regione Sardegna ed altri punti informativi privati.
Servizi turistici e di pubblica utilità	Guide turistiche, agenzie di viaggio, immobiliari, banche, poste, farmacie.
Numeri di emergenza	Forze dell'ordine, soccorso sanitario, stradale, guardia medica, specialisti.

16. SCOPI E OBIETTIVI

Il nostro scopo è diffondere la cultura dell'accoglienza e valorizzare il territorio, il nostro obiettivo è garantire un turismo sostenibile, esperienziale e accessibile a tutti.

17. MATERIALE INFORMATIVO E PROMOZIONALE DISTRIBUITO

Il servizio turismo provvede a realizzare, tradurre, stampare e distribuire materiale promozionale del territorio (mappe, shopper, brochures, posters, flyer e cartine) che viene reso disponibile on line e consegnato in formato cartaceo, agli operatori commerciali turistici e all'utenza presso le sedi degli infopoint ed in occasione di fiere e workshop.

18. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELL'UFFICIO TURISMO

PIAZZA V. EMANUELE I - SANTA TERESA GALLURA				
PERIODO	GIORNI	ORARIO	MODALITÀ DI ACCESSO	FRUIBILITÀ
DAL 02/01 AL 28/02	DAL LUN AL VEN	10:00 - 12:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/03 AL 31/03	DAL LUN AL VEN	10:00 - 12:30	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POST ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/04 AL 30/04	DAL LUN AL SAB	10:00 - 13:00 16:00 - 18:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/05 AL 31/05	DAL LUN AL SAB	10:00 - 12:00 16:00 - 19:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/06 AL 30/09	DAL LUN AL SAB	9:00 - 13:00 16:00 - 20:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
	DOMENICA	10:00 - 13:00 17:00 - 20:00	TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/10 AL 31/10	DAL LUN AL SAB	10:00 - 12:00 16:00 - 19:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI
DAL 01/11 AL 31/12	DAL LUN AL VEN	10:00 - 12:00	SPORTELLO	TUTTI I GIORNI
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI

19. CANALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONTATTI

Le informazioni, oltre che nelle sedi dei front-office di piazza V. Emanuele I n.24 e Infopoint di Porto Pozzo in Viale Aldo Moro, vengono fornite mediante:

TELEFONO	0789 740986
E-MAIL	ufficioturisticsantateresa@gmail.com
SITO WEB	santateresagalluraturismo.com
INSTAGRAM	santateresagalluraturismo
FACEBOOK	ufficioturismosantateresagallura
TOTEM	stazione marittima porto di Longonsardo
TOTEM	Info point frazione di Porto Pozzo;
TOTEM	ufficio turismo Piazza V. Emanuele I.

20. GLI UTENTI DELL'UFFICIO TURISMO

Turisti, visitatori, residenti, escursionisti, guide, accompagnatori, agenti di viaggio, tour- operator, gestori di strutture ricettive, operatori turistici, uffici pubblici del settore turistico e non, professioni e associazioni turistiche, residenti, Enti, associazioni, Pro Loco, addetti alle attività della comunicazione, scuole, imprese, dipendenti comunali, collaboratori .

21. UTENTI SERVITI NEGLI ANNI DAL 2023 AL 2025

	UTENTI AL FRONT OFFICE			UTENTI TELEFONICI		
ANNO	ITALIANI	STRANIERI	TOTALI	ITALIANI	STRANIERI	TOTALI
2023	2590	3448	6038	699	224	923
2024	2943	2591	5534	1170	243	1413
2025	2321	2410	4731	1126	133	1259

22. FLUSSI TURISTICI A SANTA TERESA GALLURA

GENNAIO - DICEMBRE 2023			GENNAIO - DICEMBRE 2024			GENNAIO - DICEMBRE 2025		
NAZIONE	ARRIVI	PRESENZE	NAZIONE	ARRIVI	PRESENZE	NAZIONE	ARRIVI	PRESENZE
ITALIANI	40.868	234.288	ITALIANI	34.844	192.574	ITALIANI	42.068	225.020
STRANIERI	51.307	235.696	STRANIERI	51.187	223.152	STRANIERI	82.689	354.326
TOT.GENERALE	92.175	469.984	TOT.GENERALE	86.031	415.726	TOT.GENERALE	124.757	579.346

23. STRUTTURE RICETTIVE E CONCESSIONI BALNEARI AL 2026

STRUTTURE RICETTIVE	1396
HOTEL	25
B&B	24
AFFITTACAMERE	72
VILLAGGI RESIDENCE	2
AGRITURISMO	8
CASE VACANZA	1236
CAMPEGGI	2

CONCESSIONI BALNEARI	12
RENA BIANCA	2
RENA DI LEVANTE	1
RENA DI PONENTE	2
BAIA S. REPARATA	2
LA MARMORATA	3
VALLE DELL'ERICA	1
CONCA VERDE	1

24. MISURAZIONE STANDARD QUALITATIVI DELL' UFFICIO TURISMO

L'utente può misurare gli standard qualitativi dei punti informativi segnalare disservizi, inviare reclami e valutare i servizi offerti mediante compilazione di moduli appositamente predisposti. La modulistica creata ad hoc è disponibile sia in italiano che in altre lingue straniere, in formato cartaceo da ritirare presso le sedi del servizio e ufficio turismo e in formato digitale mediante scansione dei seguenti codici a risposta rapida (QR code).



FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
ACCOGLIENZA	TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO	≤ 10 MINUTI
INFORMAZIONE	CHIAREZZA E COMPLETEZZA	90% RISPOSTE POSITIVE
CORTESIA	LIVELLO SODDISFAZIONE UTENZA	90% RISPOSTE POSITIVE
ACCESSIBILITA'	MATERIALE E SITO MULTILINGUA	2/3 LINGUE
RECLAMI	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA	3 GIORNI LAVORATIVI

Sulla base dei questionari compilati e delle segnalazioni ricevute misureremo e pubblicheremo i risultati dei nostri standard di qualità sui siti istituzionale e turistico del comune di Santa Teresa Gallura a partire da Dicembre 2026: santateresagalluraturismo.com, comunesanteresagallura.ss.it

25. PROTEZIONE DATI

Il Comune di Santa Teresa Gallura si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

I dati personali sono raccolti e trattati esclusivamente per consentire all'Ente la corretta erogazione dei servizi di propria competenza, anche avvalendosi della collaborazione di soggetti terzi appositamente incaricati.

Nell'ambito di tali finalità, i dati potranno essere oggetto delle operazioni necessarie alla gestione del servizio, tra cui raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, aggiornamento, modifica, raffronto, cancellazione e ogni altra attività prevista dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

26. VALIDITA' DELLA CARTA

la carta ha validità pluriennale e potrà essere aggiornata nel caso intervenissero variazioni importanti e sostanziali rispetto a quanto espresso/scritto in questo documento; Una relazione sui risultati conseguiti verrà pubblicato, periodicamente, sui siti istituzionale e turistico dell'Ente.

27. ALLEGATI

1 A) *Modulo segnalazione/reclamo* per chi intende contestare un disservizio, o un comportamento scorretto da parte del servizio turismo e/o dell'Ente.

2 A) *Modulo soddisfazione dell'utente* per chi intende esprimere il proprio grado di appagamento o disappunto nei confronti del servizio ricevuto