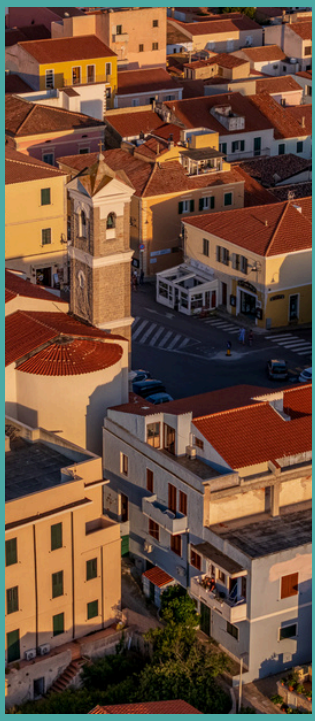
CARTA DEI SERVIZI

Servizio Turismo Santa Teresa Gallura

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 144 del 31/07/2026













Comune di Santa Teresa Gallura

LOVE SANTA TERESA GALLURA



INDICE

Premessa. La carta dei Servizi. 01
Fonti legislative 02
Il servizio turismo 03
Descrizione attività del Servizio Turismo 04
Principi Fondamentali 05
Orario di lavoro e apertura del Servizio al pubblico 06
Come contattare Il servizio 07
Erogazione del servizio 08
Diritto degli utenti 09
Standard di qualità del servizio 10
La Normativa turistica in Sardegna 11
L'ufficio Turismo comunale di Santa Teresa Gallura 12
L'Infopoint di Porto Pozzo 13
Le attività dell'ufficio Turismo 14
Scopi e obiettivi 15
Le informazioni fornite 16
Materiale Informativo e promozionale prodotto 17
Orari di apertura al pubblico dell'ufficio Turismo 18
Canali di erogazione del servizio e contatti 19
Gli utenti dell'ufficio Turismo 20
Utenti serviti dal 2023 al 2025 21
Flussi turistici a Santa Teresa Gallura 2023-2025 22
Strutture ricettive e concessioni balneari 23
Misurazione standard qualitativi ufficio Turismo 24
Protezione dei dati 25
Validità della Carta 26
Allegati: Moduli di segnalazioni - reclamo e soddisfazione utente 27

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.**

VISIONE

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

I VALORI



FONTI LEGISLATIVE

Direttiva PCM del 27 gennaio 1994 — Principi sulla qualità dei servizi pubblici.

Decreto Legislativo 286/1999, Articolo 11 — Sistema di misurazione e valutazione della qualità.

Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 — Ottimizzazione del lavoro pubblico e promozione dell'efficienza e della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni.

Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198— Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, relativo al ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

Decreto del Ministero del Turismo 14 luglio 2023 — Carta dei Servizi del Ministero.

IL SERVIZIO TURISMO SI OCCUPA DI

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

DESCRIZIONE ATTIVITÀ 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 mediante diverse strategie di informazione, comunicazione e marketing territoriale, inclusi i canali web e social

Predisposizione procedure per richiesta contributi e rendicontazioni a Enti e 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.

Predisposizione, somministrazione e elaborazione questionari customer satisfaction in servizi ed attività

Organizzazione, gestione e coordinamento nella programmazione di attività di animazione, spettacolo ed eventi di particolare rilevanza, sia durante l'anno che nella stagione estiva.

Gestione delle procedure relative all'utilizzo degli spazi e delle proprietà comunali.

ALTRE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO TURISMO



Collaborazione con altri servizi per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi, siano essi sportivi, culturali o di altra natura

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 ufficiale dell'Ente per le 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.

Gestione delle procedure relative all'utilizzo 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.

I PRINCIPI ALLA BASE DEI NOSTRI SERVIZI

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



TRASPARENZA

Operano garantendo un comportamento chiaro, leale, responsabile, senza favorire alcuna parte. In particolare, accompagnano gli utenti nella ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, consentendo loro di esercitare la libertà di scelta tra le opzioni disponibili.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gestiscono in maniera ottimale le risorse a disposizione ed erogano un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.

CONTINUITÀ, REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Garantiscono il servizio in conformità con gli orari di apertura, che sono chiaramente indicati e comunicati. In caso di chiusura del servizio per cause di forza maggiore o imprevisti attribuibili a terzi, è prevista una risoluzione chiara e immediata del disservizio, attraverso comunicazioni sui social media e sul sito web.

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

I servizi sono progettati per essere fruibili e accessibili sia per gli utenti italiani che per quelli stranieri, e, ove possibile, anche per anziani, persone con disabilità e altre categorie svantaggiate.

PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento di cittadini e visitatori è essenziale per instaurare una collaborazione che permetta di raccogliere suggerimenti, consigli e reclami, oltre a garantire l'accesso a informazioni personali.

UGUAGLIANZA, LEGALITÀ E IMPARZIALITÀ

L'erogazione di servizi e informazioni è garantita a tutti gli utenti, senza alcuna distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia o condizione fisica e sociale, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

ORARI DI LAVORO E APERTURA DEL SERVIZIO TURISMO E SPETTACOLO AL PUBBLICO

SERVIZIO TURISMO
Piazza Villamarina n.1 - 1°piano- casa comunale
Accessibile: montascale e ascensore

PERIODO	GIORNI	ORARIO	ACCESSO	FRUIBILITÀ
02/01 - 31/12 salvo festività	dal **LUN al VEN** **MART e MERC**	8:00 - 14:00 15:00 - 18:00	SPORTELLO	dal **LUN al VEN** 11:00 - 13:00 **MART** 15:30 - 17:30
			TELEFONO	TUTTI I GIORNI
			POSTA ELETTRONICA	TUTTI I GIORNI

COME CONTATTARE IL SERVIZIO

NOME	TELEFONO	E-MAIL
ROBERTA CAREDDU funzionario responsabile	+39 0789740914	cultura@comunestg.it
PAOLA SANNA istruttore	+39 0789740924	spettacolo@comunestg.it
ROBERTA ALTANA istruttore	+39 0789740924	turismo@comunestg.it
VALENTINA SECCI istruttore	+39 0789740924	secci.valentina@comunestg.it
LUIGI SABA istruttore	+39 0789740944	luigi.saba@comunestg.it

EROGAZIONE DEL SERVIZIO



PROFESSIONITÀ

Tutti i servizi offerti sono gratuiti.
Le informazioni sono garantite attraverso diversi canali: online, allo sportello, via telefono e via posta elettronica, con aggiornamenti periodici disponibili sul sito.

COLLABORAZIONE

Coloro che desiderano collaborare con il Comune di Santa Teresa Gallura per la realizzazione di eventi, progetti e intrattenimenti sono invitati a inviare la propria proposta all'indirizzo pec dell'Ente: protocollo@pec.comunestg.it, all'attenzione del servizio turismo e spettacolo, affinché possa essere esaminata dall'amministrazione per l'approvazione necessaria.



CONTRIBUTI E PATROCINI



Coloro che desiderano richiedere contributi, patrocini e altri benefici economici, o iscriversi all'albo comunale delle associazioni, sono tenuti a presentare una richiesta specifica.
Questa può essere effettuata accedendo, tramite SPID o CIE, alla sezione "Tempo libero, sport e cultura" del sito istituzionale del Comune.

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.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PRINCIPIO	SOTTO DIMENSIONE QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA DI CALCOLO INDIVATORE	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%
TEMPESTIVITÀ			tempo medio di attesa allo sportello tempo medio di risposta per una richiesta via e-mail	5 minuti 1 giorno
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: CONFORMITÀ			n. patrocini rilasciati / n. patrocini richiesti	100%
EFFICACIA: AFFIDABILITÀ			n. reclami accolti / n. reclami presentati	80%
EFFICACIA: COMPIUTEZZA			n. contributi emessi / n. contributi richiesti	100%



I PUNTI CHIAVE DEL TESTO UNICO IN MATERIA DI TURISMO INCLUDONO

01. Classificazione delle Strutture Ricettive

La legge definisce e classifica diverse tipologie, tra cui alberghi, residenze turistico-alberghiere (RTA), campeggi, villaggi turistici e marina resort.

02. IUN (Identificativo Unico Numerico)

Questo identificativo è obbligatorio per tutte le strutture ricettive e le locazioni brevi, garantendo così la tracciabilità e la regolarità dell'offerta.

03. Locazioni Brevi

Nell'ambito delle attività turistiche, disciplina i requisiti specifici relativi alla sicurezza e all'informazione per i consumatori.

04. Albergo Diffuso

La Sardegna promuove questa tipologia per il recupero dei centri storici.

LA NORMATIVA TURISTICA

La normativa turistica italiana si basa su una competenza residuale regionale, come previsto dall'articolo 117 della Costituzione. Essa si articola attraverso fonti statali, tra cui il Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011) e leggi regionali specifiche relative alle strutture ricettive, alle professioni turistiche e alla promozione.

Le Regioni sono responsabili della pianificazione, mentre il Ministero del Turismo si occupa del coordinamento delle politiche a livello nazionale.

Le Regioni detengono la competenza esclusiva per la normativa di dettaglio, che include i requisiti per le strutture ricettive, le agenzie di viaggio e le figure professionali, come le guide turistiche.

In Sardegna, la normativa sul turismo è regolata dalla **Legge Regionale n. 16 del 28 luglio 2017**, nota come "Testo unico in materia di turismo".

Livello Nazionale

Il Codice del Turismo **(D.lgs. n. 79/2011)** stabilisce i principi fondamentali che regolano i contratti turistici e la classificazione delle strutture.

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.

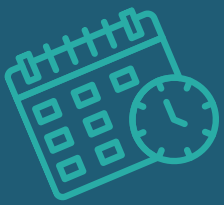
CHI SIAMO



L'ufficio di informazione e accoglienza turistica comunale di Santa Teresa Gallura è stato istituito nel 2006, in seguito al trasferimento delle funzioni e dei compiti in ambito turistico agli Enti Locali da parte della Regione Autonoma della Sardegna. Questo avviene in conformità con l'articolo 31, comma 3, punto d) della Legge Regionale n. 9 del 12 giugno 2006, che stabilisce: «...sono attribuiti ai comuni lo svolgimento dell'attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica, nonché di promozione locale.»

L'apertura dell'Ufficio Turismo è garantita tutto l'anno, con una riduzione delle ore di servizio da ottobre a marzo e chiusura il sabato e la domenica.

Da giugno a settembre, siamo aperti tutti i giorni, compresi i festivi, con i seguenti orari: 09:00-13:00 e 16:00-20:00.



L'ufficio è aperto tutto l'anno, ma con orari ridotti in bassa stagione. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito web, su Google, affissi alla porta e nelle bacheche informative del territorio.

Gli orari di apertura, insieme a eventuali interruzioni del servizio, vengono comunicati tempestivamente agli utenti tramite il sito turistico del Comune.
Tali informazioni sono inoltre esposte sulla vetrina degli uffici e inviate via e-mail agli operatori del settore.

COME RAGGIUNGERCI



La sede centrale dell'ufficio è situata in Piazza Vittorio Emanuele I, n. 23, nel cuore del centro storico del paese.

Si trova a circa 10 minuti a piedi dalla Stazione degli 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.

SEDE DISTACCATA: INFO POINT PORTO POZZO

DAL 15 GIUGNO AL 15 SETTEMBRE

tre giorni a settimana per due ore

Una sede distaccata dell'ufficio Turismo comunale è attiva tutto l'anno nella frazione di Porto Pozzo, a 12 km da Santa Teresa Gallura, in direzione Palau - Olbia.

La sede è accessibile per le persone con disabilità motoria grazie a una rampa.

LE APERTURE SONO GARANTITE NEI SEGUENTI PERIODI

DAL 15 SETTEMBRE AL 15 GIUGNO

due giorni a settimana per due ore

La gestione è attualmente collaborativa con l'Associazione culturale locale "Cittadini di Porto Pozzo".

Gli orari di apertura al pubblico vengono pubblicitati settimanalmente sul sito dell'ufficio Turismo

L'ufficio fornisce assistenza ai turisti, offrendo mappe, consigli su itinerari e attività locali, rendendo la visita a Porto Pozzo e dintorni un'esperienza indimenticabile.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELL'UFFICIO TURISMO

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		
02/01 - 31/03	dal LUN al VEN	10:00 - 12:00
	MART O MERC	15:30 - 17:30
01/04 - 30/04	dal LUN al SAB	10:00 - 13:00
	dal LUN al SAB	16:00 - 19:00
01/05 - 30/05	dal LUN al SAB	9:00 - 13:00 16:00 - 20:00
01/06 - 30/09	DOMENICA	10:00 - 13:00 17:00 - 20:00
01/10 - 16/10	dal LUN al SAB	09:00 - 12:00
	MART O MERC	15:30 - 17:30
17/10 -31/12	dal LUN al VEN	10:00 - 12:00
	MART O MERC	15:30 - 17:30

TUTTI I GIORNI da sportello, telefono e posta elettronica, social e sito internet

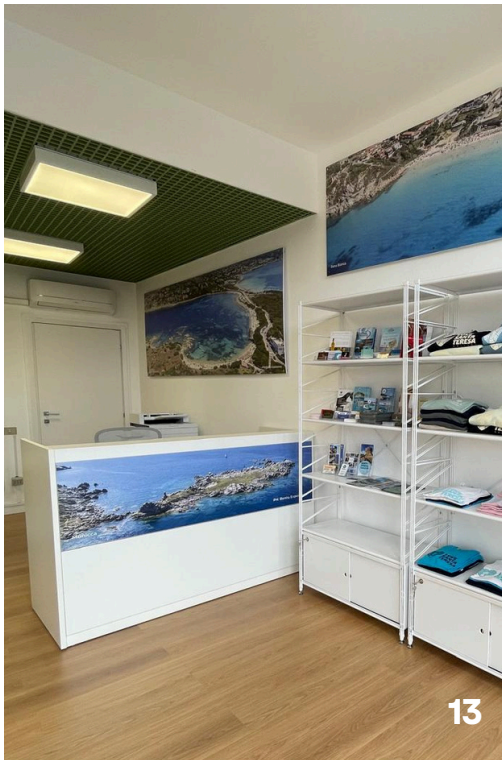


COSA FACCIAMO

Distribuzione gratuita di materiale informativo cartaceo riguardante il territorio, disponibile sia in lingua italiana che straniera.

Attività di prima accoglienza e assistenza finalizzate a offrire informazioni utili, complete e attendibili, con l'obiettivo di migliorare la conoscenza e la fruibilità del territorio da parte dei visitatori e di tutti gli utenti.

Collaborazione con operatori turistici e commerciali, giornalisti e professionisti del marketing per la promozione del territorio, popolamento di contenuti e immagini sul sito turistico e sulle pagine social.



Supporto ai servizi turistici e alle associazioni locali per l'organizzazione e la gestione di eventi e spettacoli.

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI FORNITE

MOBILITÀ E TRASPORTI

Aeroporti, porti, collegamenti marittimi, servizi di autobus, trasporto pubblico, strade, taxi, autonoleggio, noleggio con conducente, disponibilità di veicoli auto, scooter, biciclette e imbarcazioni, piste ciclabili, e informazioni su prezzi e orari.

TEMPO LIBERO

Biblioteche, visite guidate, aree gioco, locali, visite didattiche, impianti sportivi, palestre e varie attività.

Indirizzi, informazioni di contatto, servizi offerti, accessibilità per persone con disabilità e per utenti con esigenze specifiche, e strutture pet-friendly.

STRUTTURE RICETTIVE

Indirizzi, informazioni di contatto, servizi offerti, accessibilità per persone con disabilità e utenti con esigenze specifiche, nonché strutture pet-friendly.

RISTORAZIONE STABILIMENTI BALNEARI

BENI CULTURALI: RISORSE NATURALI E PAESAGGISTICHE

Musei, luoghi di culto, siti archeologici, borghi tipici, riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, spiagge, dogbeach, tradizioni, riti, costumi; itinerari storico-artistici e/o naturalistici.

NUMERI DI EMERGENZA

Forze dell'ordine, servizi di soccorso sanitario, soccorso stradale, guardia medica e specialisti.

Guide turistiche, agenzie di viaggio, immobiliari, banche, poste e farmacie.

SERVIZI TURISTICI E DI PUBBLICA UTILITÀ

Punti di informazione turistica della regione Sardegna e altri punti informativi privati.

SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

MATERIALE INFORMATIVO E PROMOZIONALE DISTRIBUITO



Il servizio turistico si occupa di realizzare, tradurre, stampare e distribuire materiale promozionale relativo al territorio, comprendente mappe, shopper, brochure, manifesti, volantini e cartine.

Tale materiale è reso disponibile online e fornito in formato cartaceo agli operatori commerciali del settore turistico, nonché agli utenti presso le sedi degli infopoint e durante fiere e workshop.

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.

CANALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le informazioni, oltre a essere disponibili presso le sedi dei front-office di Piazza Vittorio Emanuele I, n. 23 e Viale Aldo Moro possono essere ottenute attraverso i seguenti canali:

SITO WEB
Santa Teresa Gallura Turismo
https://www.santateresagalluraturismo.com

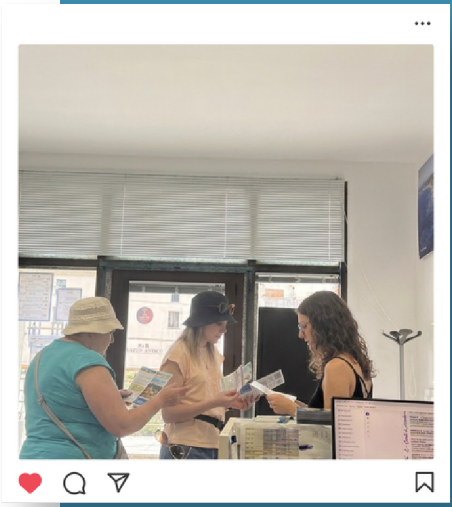
FACEBOOK
@UFFICIO TURISMO SANTA TERESA GALLURA

INSTAGRAM
@SANTA TERESA GALLURA TURISMO

TELEFONO
+39 0789 740986

TOTEM
PRESSO LA STAZIONE MARITTIMA E INFO POINT PORTO POZZO

E-MAIL
UFFICIOTURISTICOSANTATERESA@GMAIL.COM



GLI UTENTI DELL'UFFICIO TURISMO

Turisti, visitatori, residenti, escursionisti, guide turistiche, accompagnatori, agenti di viaggio, tour operator, gestori di strutture ricettive, operatori del settore turistico, uffici pubblici sia turistici che non, professionisti e associazioni nel campo del turismo, enti, associazioni, Pro Loco, addetti alla comunicazione, istituti scolastici, imprese, dipendenti comunali e collaboratori.

FLUSSI TURISTICI A SANTA TERESA GALLURA

GEN - DIC 2023

	ARRIVI	PRESENZE
ITALIANI	40.868	234.288
STRANIERI	51.307	235.696
TOTALE	92.175	469.984

GEN - DIC 2024

	ARRIVI	PRESENZE
ITALIANI	34.844	192.574
STRANIERI	51.187	223.152
TOTALE	86.031	415.726

GEN - DIC 2025

	ARRIVI	PRESENZE
ITALIANI	42.068	225.020
STRANIERI	82.689	354.326
TOTALE	124.757	579.346

UTENTI SERVITI ALL'INFOPOINT NEGLI ANNI DAL 2023 AL 2025

UTENTI AL FRONT - OFFICE

ANNO	ITALIANI	STRANIERI	TOTALE
2023	2590	3448	6038
2024	2943	2591	5538
2025	2321	2410	4731

UTENTI TELEFONICI

ANNO	ITALIANI	STRANIERI	TOTALE
2023	699	224	923
2024	1170	243	1413
2025	1126	133	1259



STRUTTURE RICETTIVE

Santa Teresa Gallura al 2026

HOTEL	25
B&B	24
AFFITTACAMERE	72
VILLAGGI RESIDENCE	2
AGRITURISMI	8
CASE VACANZA	1236
CAMPEGGI	2

Santa Teresa Gallura al 2026

RENA BIANCA	2
RENA DI LEVANTE	1
RENA DI PONENTE	2
BAIA SANTA REPARATA	2
LA MARMORATA	3
VALLE DELL'ERICA	1
CONCA VERDE	1

CONCESSIONI BALNEARI

MISURAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEL L'UFFICIO TURISMO E SPETTACOLO

L'utente ha la possibilità di misurare gli standard qualitativi dei punti informativi, segnalare disservizi, inviare reclami e valutare i servizi offerti attraverso la compilazione di moduli appositamente predisposti.
La modulistica, realizzata ad hoc, è disponibile in italiano e in altre lingue straniere, sia in formato cartaceo da ritirare presso le sedi del servizio e dell'ufficio Turismo, sia in formato digitale mediante la scansione dei codici QR forniti.

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 sui canali:

- santateresagalluraturismo.com,
- comunesantateresagallura.ss.it



Fattore di qualità	Standard	Indicatore
Accoglienza	⩽ 10 minuti	Tempo medio di attesa allo sportello
Informazione	90% risposte positive	Chiarezza e completezza
Cortesia	90% risposte positive	Livello soddisfazione utenza
Accessibilità	2/3 lingue	Materiale e sito multilingua
Reclami	3 giorni lavorativi	Tempo massimo di risposta



VALIDITA'

La carta ha una validità pluriennale e potrà essere aggiornata in caso di variazioni significative rispetto a quanto espresso in questo documento.

Una relazione sui risultati ottenuti sarà pubblicata periodicamente sui siti istituzionali e turistici dell'Ente.



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 soggetti a operazioni necessarie per la gestione del servizio, tra cui raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, aggiornamento, modifica, confronto, cancellazione e qualsiasi altra attività prevista dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

GLI ALLEGATI

MODULO SEGNALAZIONE/ RECLAMO



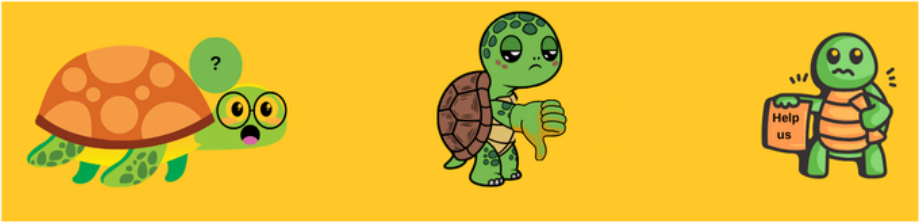
per chi intende contestare un disservizio, o un comportamento scorretto da parte del servizio turismo e/o dell'Ente.

MODULO SODDISFAZIONE



per chi intende esprimere il proprio grado di appagamento o disappunto nei confronti del servizio ricevuto.

MODULO SEGNALAZIONE/ RECLAMO



MODULO SEGNALAZIONI

SERVIZIO TURISMO SANTA TERESA GALLURA

DATA_____/_____/_____

Presenta la segnalazione: il/la Sig./Sig.ra _____

L'indirizzo e-mail di chi presenta la segnalazione deve essere fornito qualora si desideri essere tenuti aggiornati sull'esito delle azioni intraprese.

E-mail_____ Cellulare_____
Facoltativo

Provenienza: Regione_____ Stato estero_____

SITUAZIONE RISCONTRATA

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY: Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR"), i suoi dati personali verranno trattati dall'Ufficio solo per le seguenti finalità: realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi offerti e/o richiesti;

Comune Santa Teresa Gallura

SCANSIONA PER MODULO ONLINE

LOVE SANTA TERESA GALLURA

MODULO SODDISFAZIONE



LA TUA OPINIONE CONTA

SERVIZIO TURISMO SANTA TERESA GALLURA

1- CORTESIA, DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐

2- QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐

3- QUALITÀ E DISPONIBILITÀ DEL MATERIALE INFORMATIVO PROMOZIONALE

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐

4- TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

BREVE ☐ MEDIO ☐ LUNGO ☐

5- COME VALUTA LA DURATA E LE GIORNATE DI APERTURA DEL SERVIZIO?

BUONE ☐ SODDISFACENTI ☐ INSODDISFACENTI ☐

6- COME VALUTA L'UBICAZIONE E FACILITÀ DI RAGGIUNGIMENTO UFFICIO?

ADEGUATA ☐ INADEGUATA ☐ MIGLIORABILE ☐

Il questionario è anonimo. I dati forniti verranno utilizzati solo a fini statistici, nel rispetto del GDPR UE 2016/679.

NOME_____ **ETÀ** _____ **REGIONE O STATO ESTERO DI PROVENIENZA** _____

GRAZIE PER IL TUO CONTRIBUTO!

Comune Santa Teresa Gallura

SCANSIONA PER MODULO ONLINE

LOVE SANTA TERESA GALLURA

I NOSTRI CONTATTI



Comune di
Santa Teresa Gallura

Ufficio Turismo
Piazza V. Emanuele I, 24
07028 Santa Teresa Gallura

Tel. +39 0789 740986



ufficioturismosantateresagallura

@santatereresagalluraturismo

ufficioturisticosantateresa@gmail.com

santateresagalluraturismo.com
comune.santateresagallura.ss.it

Comune
Santa Teresa Gallura

LOVE SANTA TERESA GALLURA