



REGIONE
ABRUZZO



ALLEGATO come parte integrante alla deli-
berazione n. **324** del **18 MAG. 2018**

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(Avv. Daniela Valenza)
B.M.A.L.

**MANUALE DELLE PROCEDURE
PER LA GESTIONE DEGLI UFFICI DEL SISTEMA
INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S.)**

Indice

PREMESSA	3
1. COMPITI E COLLABORAZIONI	4
2. AGGIORNAMENTI DEL MANUALE	<u>10</u>
3. ATTIVITA' FORMATIVE	<u>10</u>



PREMESSA

La Regione Abruzzo con la l.r. 12 gennaio 2018, n. 3 "Modifiche ed integrazioni alla l.r.54/97 – Ordinamento dell'organizzazione turistica regionale" ha inteso strutturare un Sistema Informativo Turistico di Destinazione (D.I.S.) costituito da una moderna rete di uffici e punti di informazione turistica, diversificati in relazione ai servizi forniti, alla stagionalità ed alla strategicità turistica.

Il presente documento, di seguito Manuale, costituisce una guida operativa diretta a fornire indicazioni procedurali basilari al personale addetto agli uffici del Sistema Informativo di Destinazione (D.I.S.) nello svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica.

Il Manuale ha la finalità di uniformare le modalità di esecuzione dei vari compiti e delle attività della rete regionale degli uffici e dei punti di informazione turistica della Regione e potrà essere aggiornato ed integrato con successive ed apposite circolari e determinazioni del Servizio regionale competente (DPH002)- Ufficio accoglienza turistica e classificazione strutture ricettive.



1. COMPITI E COLLABORAZIONI

A.1 Compiti del personale addetto agli uffici ed ai punti di informazione

Il personale addetto agli uffici ed ai punti di informazione:

- a) **provvede ed assicura l'informazione diretta**, per via telefonica e telematica, anche in lingua straniera, sulle opportunità turistiche e sull'organizzazione dei servizi dell'area territoriale di competenza, dei comuni limitrofi e dell'intera Regione e sulle iniziative mirate a migliorare la qualità del soggiorno ed aumentare la forza di attrazione della destinazione;
- b) **fornisce informazioni sulla disponibilità ricettiva** delle località di riferimento, avvalendosi della connessione al sito web della Regione Abruzzo – Dipartimento Cultura, Turismo e Paesaggio;
- c) **distribuisce il materiale promozionale** delle località di riferimento;
- d) **dà assistenza all'ospite in caso di reclami** e li gestisce direttamente in collaborazione con il servizio regionale;
- e) **provvede al costante aggiornamento delle informazioni** e dei servizi del territorio di riferimento, garantendo l'implementazione del DMS (Destination Managment System) per l'aggiornamento delle informazioni turistiche e collabora direttamente con la redazione WEB regionale;
- f) **effettua i controlli, le rilevazioni e le registrazioni del proprio lavoro**;
- g) **fornisce agli operatori le informazioni sul sistema SITRA** per la rilevazione statistica degli ospiti e supporta gli operatori per l'uso corretto dello stesso;
- h) **collabora nella predisposizione delle relazioni e della reportistica** da trasmettere al competente Servizio regionale.

B.1 Orario di apertura dell'ufficio IAT

I periodi e gli orari di apertura al pubblico degli uffici e dei punti di informazione sono modulati in relazione alle esigenze turistiche della località ed in base al calendario delle

ALLEGATO B

manifestazioni e degli eventi nel rispetto delle indicazioni generali del servizio regionale e degli accordi stipulati tra la Regione Abruzzo ed i soggetti gestori.

Il cartello dell'orario di apertura al pubblico deve essere sempre affisso e visibile dall'esterno sulla porta d'ingresso e qualsiasi modifica deve essere segnalata al pubblico.

B.2 Postazione di lavoro

Il personale addetto, prima di iniziare il servizio, predispone lo spazio operativo ed il proprio setting di lavoro in modo funzionale ed accurato per far fronte con efficienza ai contatti quotidiani.

B.3 Carta dei Servizi

Negli uffici è esposta, in evidenza, la Carta dei Servizi di cui il cliente-turista può usufruire rivolgendosi al personale dell'ufficio.

I servizi assicurati dagli uffici sono indicati al Capitolo 2, Paragrafo 2.3 delle Linee guida regionali.

B.4 Cartella informazioni. Reperimento notizie sul territorio di competenza, aggiornamento delle stesse.

La tipologia dei servizi individuati dalla Carta dei servizi costituisce il riferimento base per la strutturazione delle informazioni e delle notizie riguardanti la località.

E' consigliabile organizzare un book a fogli mobili, preceduto dal relativo indice, organizzato e costantemente aggiornato in relazione alle tipologie di informazioni:

Trasporti pubblici e relativi orari, suddivisi nelle sottocategorie: treni, aerei, navi, bus, taxi, ecc.;

Trasporti privati: noleggi autobus, automobili, natanti, ecc.;

Strutture turistiche ricettive: alberghi, residence, campeggi, ecc.;

Emergenze ed attrattive turistiche (Castelli, Abbazie, Musei, Pinacoteche, Parchi Tematici ecc.) con relativi orari di apertura e fruizione e ogni altro servizio utile a migliorare l'accoglienza e l'informazione nei confronti del turista in grado di valorizzare le potenzialità turistiche e tradizionali.

Elenco eventi e manifestazioni

Servizi turistici, parchi, riserve (guide, noleggio attrezzature ecc.)



ALLEGATO B

Delle informazioni raccolte è opportuno avere copia anche in formato elettronico per consentirne la più rapida trasmissione tramite e-mail e la condivisione con gli altri uffici e la Redazione WEB regionale.

C. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Modalità per lo svolgimento del servizio informativo di Front Office e Back Office.

C.1 Front Office (FO)

Registrazione del contatto

Le richieste formulate da privati e operatori turistici, direttamente o indirettamente, al personale degli uffici, relativamente alla fornitura di materiale turistico o informativo o relative alla richiesta di semplici informazioni sul territorio o di altro servizio esplicitato nella CARTA DEI SERVIZI devono essere registrate sull'apposito **mod. FO 01 1**.

Gli Uffici IAT e UIT assicurano la registrazione numerica delle richieste di materiale informativo e delle richieste generiche d'informazione specificando per ciascuna di esse il richiedente e l'oggetto della richiesta.

Le registrazioni in questione avvengono utilizzando il **mod. FO 01 1** e, in particolare, contrassegnando progressivamente con una crocetta le caselle numerate delle sezioni A e B del modulo, facendo attenzione a distinguere le richieste fra italiani e stranieri.

Il monitoraggio dei relativi contatti avviene tramite il modulo **FO 01 1** - di registrazione giornaliera del servizio di FO. E' auspicabile la raccolta di informazioni sulla provenienza dei turisti e sui servizi richiesti anche nei punti informativi con la medesima modulistica.

Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

Il personale esibisce sempre il proprio tesserino di riconoscimento e, ove possibile, deve poter offrire una soluzione alle istanze raccolte, avvalendosi all'occorrenza della strumentazione informatica in dotazione all'ufficio e del DMS regionale.

Il personale avrà cura di richiedere al turista, a servizio erogato, la compilazione facoltativa del questionario di customer satisfaction utilizzando la modulistica predisposta **CS 01 01**.

C.2 Back Office (BO)

Registrazione del contatto



ALLEGATO B

Le richieste di materiale turistico – informativo o anche a semplici informazioni sul territorio, o di qualsiasi altro servizio esplicitato nella CARTA DEI SERVIZI, che vengono formulate da parte di privati, operatori turistici, enti territoriali ecc. a mezzo posta, fax, e-mail o telefono devono essere registrate sull'apposito il mod. **BO 01 1**.

Una volta raccolte le informazioni di cui sopra, l'operatore risponde alla richiesta con il mezzo più idoneo registrando la data di evasione.

Il monitoraggio dei contatti di Back Office viene effettuato mediante il modulo **BO 01 1 -di registrazione delle singole richieste informative**. Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

C.3 Registrazione accessi e soddisfazione del cliente

Il contatto diretto con l'utente è un processo sottoposto a monitoraggio mediante registrazione degli accessi dei clienti e la rilevazione della loro soddisfazione.

La registrazione numerica delle richieste informative o dei contatti avviene, come detto, mediante la compilazione del mod. FO 01 1 attraverso la rilevazione della provenienza delle persone che accedono agli uffici.

La misurazione del grado di soddisfazione del cliente sui servizi erogati dall'ufficio IAT è rilevata per mezzo di apposito questionario di cui il personale, una volta erogato il servizio, richiederà gentilmente *la compilazione facoltativa* avendo l'accortezza di sottoporre al cliente il modulo nella lingua appropriata.

Il monitoraggio dei contatti della soddisfazione del Cliente viene effettuato mediante il modulo **CS 01 01 – di modulo giornaliero**. Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

Nel compilare i questionari, i clienti-turisti hanno la facoltà di motivare i giudizi espressi e di segnalare eventuali suggerimenti riguardanti la qualità del servizio di informazione e accoglienza.

Il Servizio regionale competente provvederà a predisporre anche in formato digitale editabile i moduli di rilevazione sopra indicati.

C.4 Assistenza al consumatore turista nelle controversie o reclami

I casi di controversie o reclami dovranno essere registrati nell'apposita scheda reclamo (**SR 01 1**) composta di due parti:



ALLEGATO B

- la prima parte conterrà i dati del turista (nome e cognome, indirizzo, ecc.), l'oggetto del reclamo (se riferito a località, impianti, strutture ricettive, ecc., indicando la denominazione dell'esercizio interessato), il motivo del reclamo, la firma del turista;
- la seconda parte contiene le azioni intraprese per dirimere la controversia.

Si suggerisce l'archiviazione in una specifica cartella denominata "Gestione controversie", con relativo elenco riepilogativo.

Il Monitoraggio dei contatti delle controversie viene effettuato mediante i moduli la SR 01 1 Scheda reclamo ed eventualmente anche mediante compilazione del Formulario di reclamo del consumatore, della Commissione Europea.

D. ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

D.3 Archiviazione dei documenti e dei dati

Tutta la documentazione inerente a: servizi di Front Office, Back Office con rispettivi allegati, questionari di *customer satisfaction* con relativi report mensili sia cartacei sia elettronici, i reclami, deve essere accuratamente archiviata e conservata a termini di legge.

E. MATERIALE PROMOZIONALE

E.1 Organizzazione e gestione magazzino

Il materiale promozionale distribuito è ordinatamente conservato in apposito magazzino, regolarmente classificato. In rapporto alle acclamate specifiche esigenze locali, gli uffici curano i necessari approvvigionamenti.

Il personale dovrà, inoltre, verificare che il materiale promozionale messo in distribuzione sia attuale o aggiornato e quindi pienamente rispondente alle esigenze dell'informazione turistica.

E. RILEVAZIONE MOVIMENTO TURISTICO LOCALE

F.1 Raccolta dati statistici sulla ricettività

La rilevazione statistica dei flussi turistici rientra nell'ambito del Programma statistico nazionale ed è organizzata dalla Regione. La Legge regionale n. 36 del 24 novembre 2016 (pubblicata sul BURA Speciale n. 148 del 25/11/2016), ha reso obbligatorio l'utilizzo della piattaforma SITRA (Sistema Informativo Turistico Regione Abruzzo).

Al fine di consentire alla Regione Abruzzo – Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - la rilevazione nei tempi prescritti dei dati statistici sul movimento turistico, il personale



ALLEGATO B

provvederà a supportare le strutture ricettive nella trasmissione dei dati statistici tramite la piattaforma SITRA.

F.2 Segreto statistico

La raccolta dei dati statistici è regolamentata dal Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322. L'art. 9 del decreto, in particolare, assicura la tutela del segreto statistico disponendo che i dati possono essere resi noti o comunicati soltanto in forma aggregata, in modo tale che non se ne possa fare alcun riferimento individuale, e, in ogni caso, possono essere utilizzati solo per scopi statistici.

F. SITO INTERNET DELLA Regione Abruzzo – Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio

L'attuale sito istituzionale è reperibile su Internet all'indirizzo:

<http://www.abruzzoturismo.it>.

G. Aggiornamento contenuti sito Internet

Il personale degli uffici contribuisce all'attività di arricchimento del DMS e dei canali social, collaborando con gli ufficiali regionali nella segnalazione delle principali novità ed eventi ed, in particolare, con il referente regionale della "Redazione Web" individuato dal competente Servizio regionale.

L'attività consiste nella redazione e/o aggiornamento, arricchimento sistematico di apposite schede web messe a disposizione degli uffici. Dette schede servono a censire tutte le informazioni turistiche riguardanti i comuni di competenza degli uffici (strutture ricettive, beni culturali, ambientali, etc.). Il personale deve, pertanto, provvedere a trasmettere le informazioni al referente regionale della "Redazione web" che fa capo al coordinamento regionale. Il personale degli uffici ha il dovere di creare un elenco sintetico delle schede web prodotte ex novo e di quelle aggiornate, al fine di garantire la continuità del lavoro.

H. MANUTENZIONE SEDE E APPARECCHIATURE

H.1 Controllo servizi e segnalazioni difformità

Il personale degli uffici assicura che i locali adibiti al servizio di informazione ed accoglienza turistica rispondano ai requisiti prestabiliti nelle Linee guida regionali provvedendo alla gestione e al controllo dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria della sede.

H.2 Buon uso e manutenzione strumenti di lavoro

Per il pieno e adeguato svolgimento dei compiti assegnati, il personale deve possedere piena conoscenza delle modalità di utilizzo degli strumenti e delle apparecchiature

DPH – DIPARTIMENTO TURISMO, CULTURA E PAESAGGIO

DPH002- SERVIZIO POLITICHE TURISTICHE, DEMANIO MARITTIMO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive"



ALLEGATO B

presenti nell'ufficio, badando a farne responsabile e corretto uso secondo le normali esigenze.

I malfunzionamenti delle apparecchiature devono essere prontamente segnalati al Comune e/o soggetto gestore.

Per quanto riguarda l'uso delle postazioni informatiche e dei relativi software installati si raccomanda lo stretto uso relativamente al servizio.

I. RELAZIONI ESTERNE

I.1 Diffusione documenti e dati

Qualsiasi dato relativo all'attività dell'ufficio non potrà essere divulgato all'esterno se non previa ed espressa autorizzazione.

I dati personali raccolti, nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03 – Testo Unico sulla Privacy - e delle relative direttive interne, devono essere utilizzati unicamente per portare a compimento l'erogazione dei servizi richiesti, nel rispetto delle regole di condotta definite dal Garante della privacy, di seguito riportate:

I dati personali devono essere conservati in modo da evitarne la dispersione, la sottrazione e ogni altro uso non conforme alla legge e alle istruzioni ricevute.

I dati personali non possono essere diffusi né altrimenti utilizzati per interessi privati, propri o altrui.

2. AGGIORNAMENTI DEL MANUALE

Il presente Manuale è soggetto a revisione periodica.

I Comuni/Enti gestori possono proporre al competente Servizio regionale eventuali integrazioni e modifiche al fine di migliorare il servizio di informazione e accoglienza turistica.

Qualora si tratti di modifiche non sostanziali il competente Servizio regionale provvederà ad approvare i necessari aggiornamenti.

3. ATTIVITA' FORMATIVE

Il personale degli uffici IAT/UIT e dei punti di informazione turistica partecipa alle giornate informative e formative organizzate dal Servizio regionale competente.

	REGISTRAZIONE SERVIZIO DI FRONT OFFICE	MODULO FO.01.1 (Allegato al Manuale delle procedure)	
		Registrazione giornaliera	

UFFICIO IAT/UIT di

Registrazione del servizio di Front Office del giorno

Addetto/i orario

A – Richieste e consegna diretta materiale informativo

Italiano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
> 20																					
> 40																					
> 60																					
> 80																					
Straniero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
> 20																					
> 40																					
> 60																					
> 80																					

B – Richieste d'informazioni generiche sul territorio (al banco o al telefono):

Italiano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
> 20																					
> 40																					
> 60																					
> 80																					
Straniero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
> 20																					
> 40																					
> 60																					
> 80																					

C - Contatti con le strutture turistiche pubbliche e private del territorio:

In entrata (Richiedente e che cosa chiede)

.....

.....

.....

.....

In uscita (che cosa, eventualmente, lo IAT/UIT fornisce)

.....

.....

.....

.....



Firma dell'addetto

	REGISTRAZIONE SERVIZIO DI BACK OFFICE	MODULO BO.01. (Allegato al Manuale delle procedure)
		Riepilogo giornaliero

UFFICIO IAT/UIT DI

Registrazione del servizio di Back Office del giorno

Richieste di materiale informativo sulle strutture turistiche pubbliche e private del territorio:

in entrata:

Richiedente

Indirizzo.....
.....
.....

Richiesta d'informazioni su:

- Alberghi Campeggi Villaggi Agriturismo Country house Bed & Breakfast Ostelli
- Affittacamere Res. Tur. Alberghiere Appartamenti vacanze Ristoranti Cantine
- Opuscoli Regione Opuscoli Località Carta stradale Collegamenti Parchi Carta sentieri
- Impianti Manifestazioni
- Altro
- Altro
- Altro

Come è avvenuta la richiesta (canali social telefonò e-mail posta ordinaria)

Data di ricezione della richiesta

Disponibilità al trattamento dei dati personali: SI NO

Operatore che ha ricevuto la richiesta.....

in uscita:

data di evasione della richiesta.....

Operatore che ha evaso la richiesta.....

Materiale informativo spedito.....

Altro.....

Firma dell'addetto



	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL TURISTA
--	--



IAT/UIT DI:

COMPILANDO QUESTO MODULO CI AIUTERÀ A COMPRENDERE MEGLIO LE SUE ESIGENZE E A MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO.

ELEMENTI SOTTOPOSTI ALLA SUA VALUTAZIONE	GIUDIZIO				
	pessimo	scarso	buono	molto buono	eccellente
Segnaletica per individuare l'ufficio informazioni	①	②	③	④	⑤
Orario di apertura dell'ufficio rispondente alle sue necessità	①	②	③	④	⑤
Aspetto interno dell'ufficio e grado di comfort	①	②	③	④	⑤
Livello di professionalità dell'addetto al servizio informazioni	①	②	③	④	⑤
Rispondenza alle sue attese del materiale ricevuto	①	②	③	④	⑤

Motivazioni o suggerimenti

Se lo desidera, esprima liberamente le sue critiche e i suoi consigli.

.....

.....

.....

DATA _____

FIRMA _____

DATI FACOLTATIVI

Nel rispetto della privacy, i dati inseriti nel presente questionario verranno utilizzati a soli fini statistici interni.

Nome e Cognome

Provincia di provenienza

Località e indirizzo di residenza

PER FAVORE, INSERISCA IL QUESTIONARIO NELL'APPOSITA CASSETTA. GRAZIE

QUESTIONNAIRE DE VALUTATION DE LA SATISFACTION DU TOURISTE



IAT/ UIT DE: _____

**EN REDIGEANT CE MODELE VOUS ALLEZ NOUS AIDER A MIEUX COMPRENDRE VOS EXIGENCES
ET A AMELIORER NOTRE SERVICE. MERCI.**

ELEMENTS A EVALUER	OPINIONS				
	très mauvais	insuffisant	bien	très bien	excellent
Indications pour localiser le bureau d'informations	①	②	③	④	⑤
L'horaire d'ouverture du bureau correspond à vos exigences	①	②	③	④	⑤
Aspect intérieur du bureau et indice de confort	①	②	③	④	⑤
Niveau de professionnalité de l'employé au service d'information	①	②	③	④	⑤
Correspondance entre vos nécessités et les dépliants reçus	①	②	③	④	⑤

Motifs ou conseils

Si vous le désirez, exprimez en liberté vos critiques ou vos conseils.

DATE _____

SIGNATURE _____

DONNEES FACULTATIVES

En respect de la vie privée, vos données seront utilisées seulement pour élaborer les statistiques intérieures.

Prénom et nom	Pays d'origine
Adresse de résidence	

S'IL VOUS PLAIT, POSTEZ CE QUESTIONNAIRE DANS LA BOITE AUX LETTRES PREPAREE EXPRES. MERCI.

FRAGEBOGEN ZUR ZUFRIEDENHEITSTUFE DER TOURISTEN

IAT/UIT VON: _____

WIR BITTEN SIE, DAS FOLGENDE FORMULAR AUSZUFÜLLEN, DAMIT WIR IHRE ANSPRÜCHE BESSER VERSTEHEN UND UNSERE DIENSTLEISTUNG AN IHRE WÜNSCHE ANPASSEN KÖNNEN.

BEWERTEN SIE DIE FOLGENDEN PUNKTE	MEINUNG				
	un- genügend	mangel- haft	gut	sehr gut	ausge- zeichnet
Wegweiser zum Fremdenverkehrsamt	①	②	③	④	⑤
Öffnungszeiten des Fremdenverkehrsamtes	①	②	③	④	⑤
Aussehen und Komfort des Büros	①	②	③	④	⑤
Grad der Fachkundigkeit des/r Angestellten	①	②	③	④	⑤
Entspricht das erhaltene Touristenmaterial Ihren Ansprüchen?	①	②	③	④	⑤

Sonstige Bemerkungen, Kritik oder Vorschläge:

DATUM _____

UNTERSCHRIFT _____

FREIWILLIGE DATEN

Zur Information: Ihre persönlichen Angaben werden nur für interne statistische Zwecke benutzt.

Name und Nachname

Herkunftsland

Wohnort und Adresse

BITTE WERFEN SIE DEN FRAGEBOGEN IN DIE DAFÜR VORGESEHENE BOX EIN. VIELEN DANK!

	QUESTIONNAIRE OF CUSTOMER SATISFACTION
--	---



IAT OF: _____

PLEASE, FILL IN THE FOLLOWING FORM. YOU'LL HELP US TO UNDERSTAND BETTER YOUR DEMANDS AND IMPROVE OUR SERVICE.

SUBMITTED DATA TO YOUR VALUATION	OPINION				
	very bad	bad	good	very good	excellent
Signs to locate the tourist information office	①	②	③	④	⑤
Opening hours in accordance with your real needs	①	②	③	④	⑤
Office's inside look and comfort	①	②	③	④	⑤
Employee's professional skills	①	②	③	④	⑤
Correspondence to your expectations of the received tourist material	①	②	③	④	⑤

Remarks or suggestions

If you like, please express your remarks and suggestions freely.

DATE _____

SIGNATURE _____

OPTIONAL DATA

To respect your privacy, the inserted data will be used only for statistical purpose of the Tourist Board.

Name and Surname

Country

Town and address

PLEASE, INSERT THE QUESTIONNAIRE IN THE BOX USED FOR THIS PURPOSE. THANK YOU.

	SCHEMA RECLAMO	N° _____ <small>(riserv. all'Ufficio)</small>
--	----------------	--

(riserv. All'Ufficio)

Prot. n.: _____ Data: _____	Modalità presentazione: <input type="checkbox"/> telefonica <input type="checkbox"/> scritta/e-mail/fax
--	--

Nome e Cognome cliente _____		Età _____	
Località e indirizzo di residenza _____			
e-mail _____	tel./fax _____	cell. _____	
Località di soggiorno: _____		Periodo: dal _____ al _____	
Motivo del soggiorno: _____			

RECLAMO RIFERITO A			
Località _____	<input type="checkbox"/>	Appartamenti per vacanze	<input type="checkbox"/>
(indicare)		Ristoranti	<input type="checkbox"/>
Stabilimenti balneari	<input type="checkbox"/>	Esercizi pubblici	<input type="checkbox"/>
Impianti sciistici	<input type="checkbox"/>	Materiale pubblicitario	<input type="checkbox"/>
Strutture sportive	<input type="checkbox"/>	Disservizi IAT	<input type="checkbox"/>
Viabilità	<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>
Strutture alberghiere	<input type="checkbox"/>		
Strutture extra-alberghiere	<input type="checkbox"/>		

Nome dell'esercizio: _____	
Indirizzo: _____	Tel.: _____
Località: _____	Prov.: _____

MOTIVO DEL RECLAMO
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Data: _____

Firma cliente: _____

	SCHEDA RECLAMO	N° _____ (riserv. all'Ufficio)
--	-----------------------	-----------------------------------

DESCRIZIONE AZIONI INTRAPRESE dall'Ufficio IAT

NOTE DEL RESPONSABILE IAT

STATO RECLAMO	ULTERIORI AZIONI CONSIGLIATE AL CLIENTE
Risolto <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Consegnato FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE della Commissione europea
Non risolto <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Compilato FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE della Commissione europea

SE N.C. INTERNA	<input type="checkbox"/> apertura della N.C.	<input type="checkbox"/> lettera di scuse
	<input type="checkbox"/> nota di scuse	<input type="checkbox"/> altro (specificare)

Documenti allegati:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

Data: _____

Firma: _____