

Allegato A.

Carta dei servizi turistici del Comune di Avella

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i servizi pubblici meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Essa consente di fornire informazioni trasparenti ed immediate:

1. sulle prestazioni offerte;
2. sulle modalità di accesso ai servizi;
3. sulle modalità di contatto,
4. sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino

Con la completa attuazione della carta dei servizi è possibile favorire un rapporto diretto tra il cittadino-utente, quale soggetto titolare di diritti nella comunità locale, e la Pubblica Amministrazione.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo della carta dedicato alla rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o de gli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste all'interno della carta ed indicate in un apposito paragrafo.

La Carta dei Servizi Turistici del Comune di Avella nasce con l'obiettivo di promuovere l'offerta turistica del territorio, garantendo trasparenza, qualità e accessibilità delle informazioni. Essa si fonda sui principi di accoglienza, chiarezza, sostenibilità e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale.

2. Servizi Offerti

Servizi Turistici e Promozione del Territorio: brochure, mappe, eventi, orientamento e assistenza.

Visite guidate e tour culturali: percorsi archeologici, centro storico, itinerari naturalistici.

Eventi e manifestazioni: festival, sagre, passeggiate tematiche.

Servizi didattici per scuole: laboratori storici, archeologici, attività ludico-culturali.

Campagna promozionale: materiale cartaceo, social media, sito web www.avellarte.it

3. Standard di Qualità

Gli standard di qualità dei servizi turistici si basano su: orari garantiti, risposte entro 24–48 ore, fruibilità delle strutture, personale formato e multilingue, accessibilità per disabili, raccolta di feedback degli utenti.

4. Organizzazione e Contatti:

Responsabile del Servizio Turismo e Promozione del Territorio

Dott. Andrea Vitale

Specifica responsabilità del servizio:

Dott.ssa Anellina Russo

Indirizzo Piazza Municipio, 1

Telefono 081/8259320 - 3349101117

PEC: comune.avella@cert.irpinianet.eu

Peo: turismo@comune.avella.av.it

Sito ufficiale: www.avellarte.it

Orari di apertura: lun–ven 9–13

sab/dom/festivi previa prenotazione

5. Tariffario (Esemplificativo)

Servizio	Tariffa (€)	Note
<p>Avella card Full Day</p> <p>Servizi di accoglienza nei luoghi della Cultura: Anfiteatro Romano, Museo Mia, Tombe Romane, Castello Normanno</p>	€ 10,00 a persona	Garantiti il servizio di apertura, servizi di accoglienza e informazione
<p>Avella card Half Day</p> <p>Servizi di accoglienza nei luoghi della Cultura: Anfiteatro Romano, Museo Mia</p>	€ 8,00 a persona	Garantiti il servizio di apertura, servizi di accoglienza e informazione
<p>Visita 1 solo sito</p> <p>Anfiteatro , Tombe , Castello</p>	Euro 3,00	Garantiti il servizio di apertura, servizi di accoglienza e informazione
<p>Visita scolaresche (giornata intera) con</p>	Euro 5,00 Museo e Anfiteatro	Garantiti il servizio di apertura, servizi di accoglienza e informazione

ausilio di operatori dei servizi di accoglienza	Docenti e diversamente abili gratis	
Visita Museo Immersivo	Euro 5,00	Garantiti il servizio di apertura, servizi di accoglienza e informazione
Castello San Michele	€ 50,00	Richiesta di apertura per servizio fotografico e/o realizzazione di video
Materiale informativo	Gratuito	italiano e inglese
Laboratorio didattico	€ 10,00	max 20 alunni su prenotazione con personale qualificato
Scontistica per gruppi Aps di promozione sociale , culturale e turistica / Tour operator /Agenzie di Viaggio	30%	Garantiti i servizi di accoglienza e informazione
Riduzioni e		Riduzioni e Gratuità:

<p>Gratuità</p>		<p>Ridotto ArteCard</p> <p>Tariffa: 2,00€</p> <p>Adulti tra i 18 e 24 anni (studenti)</p> <p>Riduzione di 2 €</p> <p>Minori di 18 anni</p> <p>Gratuito</p> <p>Persone con disabilità</p> <p>Gratuito</p> <p>Insegnanti italiani</p> <p>Gratuito</p> <p>Studiosi, docenti e studenti universitari per ricerche</p> <p>Gratuito</p> <p>Motivi di studio</p> <p>Gratuito</p> <p>Le guide turistiche dell'Unione Europea</p> <p>Gratuito</p> <p>Gli interpreti turistici dell'Unione Europea</p> <p>Gratuito</p> <p>Giornalisti italiani e stranieri</p> <p>Gratuito</p> <p>Operatori delle associazioni di volontariato se accompagnatori di visitatori</p> <p>Gratuito</p> <p>Personale del Ministero della Cultura</p> <p>Gratuito</p> <p>Membri International Council of Museums (ICOM)</p>
-----------------	--	---

		<p>Gratuito</p> <p>Residenti di Avella</p> <p>Gratuito</p> <p>Si specifica che le gratuità e riduzioni riguardano i servizi garantiti dalla Carta e non servizi addendum (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Guide turistiche, laboratori).</p>
--	--	--

Metodo di pagamento: sito internet canale e-commerce www.avellarte.it