

**SOCIETÀ GESTIONE SERVIZI E STRUTTURE TURISTICO SPORTIVE
VERMIGLIO SRL CON SOCIO UNICO**

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Vermiglio
Via della Prada, 31 – 38029 Vermiglio (TN) – C.F. e P.IVA 01582980221
Isr. reg. imp. TN 152432/97 REA TN 162518 – Cap. Soc. € 17.850,00 i.v. –
PEC sgsvermiglio@pec.it



CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A) DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DD. 28/02/2018

Data di redazione 28/02/2018

TABELLA DELLE REVISIONI

REVISIONE		NATURA DELLE MODIFICHE APPORTATE	PARTI INTERESSATE	
N.	DATA		N. ART.	REVISIONE INTEGRALE

PREMESSA

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la Società Gestione Servizi e Strutture Turistico Sportive Vermiglio Srl con Socio Unico - che eroga i servizi - e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta è resa pubblica attraverso il portale www.vermigliovacanze.it – sezione "amministrazione trasparente".

TITOLO I – PRESENTAZIONE

Art. 1 – LA SOCIETA'

SGS–STS Vermiglio S.r.l. con socio unico, è una società di capitali a responsabilità limitata con socio unico, partecipata al 100% dal Comune di Vermiglio;

SGS–STS Vermiglio S.r.l. con socio unico, costituita in data 07.11.1997, rappresenta il braccio operativo dell'Amministrazione comunale di Vermiglio con precipuo riferimento all'espletamento di servizi a domanda individuale connessi alla gestione dell'impiantistica sportiva, del complesso della Grande Guerra nonché dell'area di sosta camper sita in Passo Tonale;

SGS–STS Vermiglio S.r.l. costituisce lo strumento attraverso cui il Comune esercita i servizi di valorizzazione e promozione turistica, territoriale, culturale e sportiva così come stabilito con Delibera Consiliare n. 7 dd. 04.04.2018 e con contratto di servizio dd. _____ di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante.

TITOLO I – PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 2 - EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

L'accesso e la fruizione dei servizi sono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti gli utenti, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

Art. 3 - EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi è ispirata a criteri di economicità, efficacia ed efficienza, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

Art. 4 - TRASPARENZA ED INFORMAZIONE

E' garantita agli utenti un'informazione preventiva, chiara e diffusa, sulle modalità di funzionamento dei servizi e delle strutture attraverso il portale www.vermigliovacanze.it – sezione "amministrazione trasparente".

Art. 5 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Salvo cause di forza maggiore, agli utenti è garantita la continuità e la regolarità dell'erogazione dei servizi. Eventuali interruzioni di erogazione o variazioni nelle modalità di gestione sono comunicate agli utenti mediante il portale www.vermigliovacanze.it – sezione “amministrazione trasparente” ed eventuali avvisi affissi nelle strutture interessate e presso il punto informazione.

Art. 6 - TUTELA DEI DATI PERSONALI

E' garantito agli utenti che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e succ. modifiche.

Art. 7 - CORTESIA, EMPATIA E PROFESSIONALITÀ

Il rapporto con gli utenti è caratterizzato da rispetto, cortesia ed empatia ed è gestito da personale adeguatamente formato.

Art. 8 - PARTECIPAZIONE

Ciascun utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta contribuendo al miglioramento della qualità dei servizi.

TITOLO II – LA MISSION ED I VALORI

Art. 9 - FINALITA'

La missione che la Società intende perseguire consiste nella assicurare la promozione dei valori culturali, economici e politici che costituiscono il patrimonio di storia e tradizioni del Comune di Vermiglio, anche al fine di ottenere la tutela, lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse produttive, naturali, ambientali, storiche, culturali, religiose, artigianali e turistiche presenti sul territorio per garantire alla collettività una migliore qualità della vita.

TITOLO III – DESCRIZIONE DELLE STRUTTURE

Art. 10 - STRUTTURE

<u>Punto informativo</u>	Sito in Vermiglio c/o Polo Culturale. Presso il punto informativo l'utente otterrà indicazioni sull'offerta dei servizi turistici: dove pernottare, cosa visitare, quali manifestazioni e quali eventi culturali sono programmati in loco
<u>Museo della Guerra di Vermiglio</u>	Sito in Vermiglio c/o Polo Culturale. Il museo ospita la collezione di cimeli di Emilio Serra, instancabile collezionista di reperti della prima guerra mondiale. Durante l'estate organizza visite guidate ai forti dello sbarramento del Tonale. La collezione, ospitata dal 2006 presso il Centro Culturale di Vermiglio, raccoglie manufatti e reperti che Emilio Serra ha recuperato sulle montagne attorno alla valle di Sole, nella zona del Passo del Tonale e sulle montagne dell'Adamello e della Presanella. La mostra si articola in sezioni che illustrano il processo di costruzione

	<p>delle fortezze della valle di Sole, i principali eventi della guerra sul fronte del Tonale, la storia dei profughi nella comunità di Vermiglio e il loro ritorno alla fine della guerra.</p> <p>Nelle vetrine si trovano oggetti di uso quotidiano, armi, uniformi ed equipaggiamenti dei soldati. Sci, ramponi da ghiaccio, racchette da neve e soprascarpe di paglia testimoniano la fatica della vita di tutti i giorni in alta quota. Tra gli oggetti esposti anche protesi per invalidi di guerra.</p> <p>Il museo offre visite guidate su richiesta per gruppi e scolaresche e dispone di una sala di proiezione video</p>																										
<p><u>Forte Strino</u></p>	<p>Si trova lungo la strada del Tonale, fra l'omonimo Passo ed il paese di Vermiglio.</p> <p>Il forte costruito nel 1862, appartiene al sistema di fortificazione del territorio trentino ideato dallo Stato Maggiore austriaco, all'indomani delle guerre d'indipendenza, quando il Trentino si trovò ad essere confine meridionale dell'Impero austro-ungarico. Il Forte, come pure il Paese di Vermiglio, ebbe un ruolo di prima linea durante la Prima Guerra Mondiale ed oggi, a quasi 80 anni dalla fine degli eventi che lo videro protagonista, è stato riportato alla luce, con un paziente lavoro di scavo e ripristino quasi archeologico, per essere destinato a museo storico della "Guerra Bianca".</p>																										
<p><u>Centro fondo</u></p>	<p>Si trova in Vermiglio in località Laghetti.</p> <p>L'area è dedicata allo svolgimento dell'attività ludico sportiva del fondo; oltre alle piste è presente anche una struttura di supporto che offre noleggio attrezzatura e punto di ristoro, l'area è così contraddistinta</p> <table border="1" data-bbox="512 1350 1428 1951"> <tr> <td>Tipo di struttura:</td> <td>edificio a tre piani</td> </tr> <tr> <td>Lunghezza totale piste:</td> <td>22 km</td> </tr> <tr> <td>Quota di partenza:</td> <td>1.172 m</td> </tr> <tr> <td>Dislivello totale:</td> <td>370 m</td> </tr> <tr> <td>Numero anelli:</td> <td>7 anelli da: 1,5 - 2,5 - 4 - 5 - 7 - 7,5 - 10 km</td> </tr> <tr> <td>Omologazione:</td> <td>sì</td> </tr> <tr> <td>Servizio bar:</td> <td>sì</td> </tr> <tr> <td>Noleggio e sciolinatura:</td> <td>sì</td> </tr> <tr> <td>Scuola sci:</td> <td>sì</td> </tr> <tr> <td>Illuminazione:</td> <td>sì per 1,5 km di pista</td> </tr> <tr> <td>Spogliatoi:</td> <td>2 (4 docce + servizi igienici)</td> </tr> <tr> <td>Innevamento artificiale:</td> <td>sì per 5 km di pista</td> </tr> <tr> <td>Entrata:</td> <td>a pagamento</td> </tr> </table> <p>Nel perimetro del Centro Fondo è altresì presente un apposito spazio dedicato all'attività di pattinaggio.</p>	Tipo di struttura:	edificio a tre piani	Lunghezza totale piste:	22 km	Quota di partenza:	1.172 m	Dislivello totale:	370 m	Numero anelli:	7 anelli da: 1,5 - 2,5 - 4 - 5 - 7 - 7,5 - 10 km	Omologazione:	sì	Servizio bar:	sì	Noleggio e sciolinatura:	sì	Scuola sci:	sì	Illuminazione:	sì per 1,5 km di pista	Spogliatoi:	2 (4 docce + servizi igienici)	Innevamento artificiale:	sì per 5 km di pista	Entrata:	a pagamento
Tipo di struttura:	edificio a tre piani																										
Lunghezza totale piste:	22 km																										
Quota di partenza:	1.172 m																										
Dislivello totale:	370 m																										
Numero anelli:	7 anelli da: 1,5 - 2,5 - 4 - 5 - 7 - 7,5 - 10 km																										
Omologazione:	sì																										
Servizio bar:	sì																										
Noleggio e sciolinatura:	sì																										
Scuola sci:	sì																										
Illuminazione:	sì per 1,5 km di pista																										
Spogliatoi:	2 (4 docce + servizi igienici)																										
Innevamento artificiale:	sì per 5 km di pista																										
Entrata:	a pagamento																										

<u>La Bruscadela</u>	Si trova in Vermiglio in località Laghetti. Snow park per bimbi, che propone discesa per bob e gommoni con comoda risalita con tapis roulant
<u>Area camper Paradiso</u>	Si trova in Passo del Tonale. Area riservata alla sosta dei camper (massimo 48 ore) e munita di struttura edilizia adibita a servizio igienico con docce e area destinata al carico/scarico.
<u>Mulino di Cortina</u>	Si trova a Vermiglio nella frazione di Cortina. Vecchio mulino ristrutturato il cui funzionamento avviene con l'acqua derivata dal Rio Cortina. Lo scopo è quello di trasmettere alle generazioni odierne e future i "mestieri di una volta"; in particolare come venivano macinati grano ed orzo.

TITOLO IV – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Art. 11 – ACCESSO

Tutti gli utenti possono accedere alle strutture ed usufruire dei servizi secondo le modalità previste individuate nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui diversi servizi gestiti dalla Società;
- comunicare alla Società attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

L'orario di apertura al pubblico delle diverse strutture è stabilito dalla Società, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite il sito internet ed esposto presso le rispettive strutture. In linea di massima può essere così sintetizzato:

<u>Punto informativo sito in Vermiglio c/o Polo Culturale</u>	apertura annuale - seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata. La struttura si coordinerà anche con la locale Azienda per il Turismo delle Valli di Sole, Peio e Rabbi S.p.A.
<u>Museo della Guerra di Vermiglio c/o Polo Culturale</u>	apertura annuale - seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata.
<u>Forte Strino</u>	apertura annuale, seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata ed in funzione, per la stagione invernale, anche delle condizioni nivo - meteorologiche
<u>Centro fondo</u>	apertura invernale, seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata ed in funzione anche delle condizioni nivo - meteorologiche
<u>Punto di ristoro presso il Centro Fondo</u>	apertura annuale - seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata.
<u>La Bruscadela</u>	apertura invernale, seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata ed in funzione anche delle condizioni nivo - meteorologiche

<u>Area camper Paradiso</u>	apertura annuale
<u>Mulino di Cortina</u>	apertura annuale, seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata

Compatibilmente con le caratteristiche delle strutture, alcune sono state adeguate all'accesso dei visitatori disabili grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche

Per gli accessi al Museo, al Forte Strino ed al Mulino di Cortina – al fine di garantire una regolare programmazione delle visite - la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Punto Informazioni per telefono o tramite mail.

Art. 12 – TARIFFE

L'accesso alle strutture sopra descritte – fatto salvo per il Punto Informativo ed il Punto di Ristoro presso il Centro Fondo - è a pagamento.

Le tariffe vengono esposte presso ciascuna struttura e presso il Punto Informativo, vengono altresì pubblicate sul portale www.vermigliovacanze.it – sezione “amministrazione trasparente”.

Art. 13 – SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

– PUNTO INFORMATIVO

VISITE	possibilità di accesso a tutti gli utenti in ampi orari di apertura al pubblico per ricevere informazioni e suggerimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: libero
OGGETTISTICA	distribuzione di dépliant e materiale informativo	destinatari: senza restrizioni fornitura materiale: di norma gratuito
EVENTI CULTURALI	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e personaggi	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di cicli di film e commedie/filodrammatiche	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

– MUSEO DELLA GUERRA E FORTE STRINO

VISITE	possibilità di accesso alle strutture negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni per il Museo, con restrizioni il Forte in ragione delle condizioni ambientali accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
--------	---	---

VISITE DA PARTE DI GRUPPI	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in caso di scolaresche e/o gruppi	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
CONSULENZA METODOLOGICO-DIDATTICA	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici (specificare eventualmente l'argomento)	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
EVENTI CULTURALI	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
EVENTI ESPOSITIVI	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
ATTIVITÀ DIDATTICA	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti svolte in sede	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
TIROCINI E STAGE	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti delle scuole o di altri enti accesso: con convenzione
CESSIONE DI SPAZI	concessione dell'uso di sale e spazi per incontri per attività di tipo culturale	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare
OGGETTISTICA	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
OGGETTISTICA	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

– CENTRO FONDO E PATTINAGGIO

VISITE	possibilità di accesso alle strutture negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
NOLEGGIO ATTREZZATURA SPORTIVA	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni compatibilmente con il materiale presente accesso: a pagamento
EVENTI SPORTIVI	organizzazione e realizzazione di manifestazioni e gare sportive	destinatari: secondo i casi accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio sportivo, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
ATTIVITÀ DIDATTICA	attività articolate e diversificate per età e per livello di sci	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
OGGETTISTICA	distribuzione di oggettistica, poster, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

– PUNTO RISTORO PRESSO CENTRO FONDO

SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	Punto di ristoro dove vengono somministrati alimenti e bevande, possibilità di accesso alle strutture negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: libero, consumazioni a pagamento
---	---	---

– AREA CAMPER

VISITE e SOSTA	possibilità di accesso alle strutture negli orari di apertura	destinatari: accesso limitato ai proprietari di camper, sosta massima consentita 48 h accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
----------------	---	--

– MULINO DI CORTINA

VISITE	possibilità di accesso alle strutture negli orari di apertura al pubblico	destinatari: con restrizioni il Forte in ragione delle condizioni ambientali accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
VISITE DA PARTE DI GRUPPI	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in caso di scolaresche e/o gruppi	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato ed esposto al pubblico
CONSULENZA METODOLOGICO- DIDATTICA	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici (specificare eventualmente l'argomento)	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
EVENTI CULTURALI	organizzazione di dimostrazioni relative al funzionamento della struttura ed all'utilizzo dei prodotti ottenuti dalla macinatura	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
EVENTI ESPOSITIVI	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
ATTIVITÀ DIDATTICA	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti svolte in sede	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento

Art. 14 – STANDARD DI QUALITÀ

– Trasparenza e controlli sull'operato della Società

TRASPARENZA	possesso di una Carta dei servizi	Carta dei Servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente sul sito e aggiornata periodicamente
	Possesso di un sito dedicato all'Amministrazione Trasparente	www.vermigliovacanze.it – sezione "amministrazione trasparente".
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	strumenti di programmazione delle attività	programma pluriennale in cui vengano individuati gli obiettivi e le scelte che si intendono perseguire
	strumenti di rendicontazione e controllo	<ul style="list-style-type: none"> – relazioni periodiche semestrali sull'andamento della gestione – bilancio preconsuntivo ed una relazione annuale da sottoporre all'attenzione del Comune

– Strutture e comfort

SICUREZZA	Sistema antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
CONFORTEVOLEZZA	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	postazioni illuminate in maniera adeguata
	Riscaldamento ove il servizio sia previsto	
ACCESSIBILITÀ	alle persone con disabilità	Garantita, ove possibile. L'accessibilità o meno delle strutture anche a persone con difficoltà motorie è indicata e pubblicizzata
ACCESSIBILITÀ	ampio orario di apertura al pubblico	seppur con orari differenziati a seconda dei diversi periodi turistici e dell'affluenza prevista o programmata
ACCOGLIENZA	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	<ul style="list-style-type: none"> orari di apertura delle strutture esposti all'esterno; pianta di orientamento/mappe/cartine e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione di eventuali vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar/ristorante ecc.); presenza di un operatore, in orario d'apertura, presso il punto informazioni e prenotazioni (contattabile anche via telefono e internet)

SUSSIDI ALLE VISITE	disponibilità di opuscoli informativi e/o altri prodotti editoriali	
VISITA GUIDATA (per museo e Forte Strino)	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
CONSULTAZIONE (per museo e Forte Strino)	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
EVENTI CULTURALI	programmazione di eventi culturali	
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AL PUBBLICO	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva

– **Organizzazione e risorse umane**

PROFESSIONALITÀ	Esperienza e titoli di studio	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
CONTINUITÀ	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

Art. 15 – DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti delle strutture sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalle strutture.

TITOLO II – TUTELA E PARTECIPAZIONE

Art. 16 - RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti possono in qualsiasi momento presentare reclami (il modulo è disponibile cliccando qui - Formato PDF Acrobat) in merito ai servizi offerti dalla Società e/o agli standard di qualità fissati dalla Carta:

- utilizzando i moduli disponibili nelle strutture e depositandoli nell'apposito box all'uscita;
- inviando una mail al seguente indirizzo: info@vermiglio vacanze.it
- inviando un fax al seguente numero 0463/758200

La Società si impegna a rispondere entro 30 giorni ai recapiti indicati dal cittadino ed ad attivare eventuali forme di ristoro. Il mezzo di risposta che verrà adottato dalla Società in via preferenziale, per ragioni di economicità ed efficienza, sarà l'inoltro di e-mails.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento

dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi - che saranno oggetto di attenta analisi - scrivendo una email a info@vermiglio Vacanze.it

Art. 17 - REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

**SOCIETÀ GESTIONE SERVIZI E STRUTTURE TURISTICO SPORTIVE
VERMIGLIO SRL CON SOCIO UNICO**



Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Vermiglio
Via della Prada, 31 – 38029 Vermiglio (TN) – C.F. e P.IVA 01582980221
Iscr. reg.imp. TN 152432/97 REA TN 162518 – Cap. Soc. € 17.850,00 i.v. –
PEC sgsvermiglio@pec.it

**MODULO DI RECLAMO / SUGGERIMENTI
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)**

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E MAIL _____

STRUTTURA

- PUNTO INFORMATIVO
- MUSEO DELLA GUERRA IN VERMIGLIO (TN)
- FORTE STRINO
- CENTRO FONDO (PISTE, NOLEGGIO, PATTINAGGIO E PUNTO RISTORO)
- LA BRUSCADELA – SNOW PARK
- AREA CAMPER PARADISO
- MULINO DI CORTINA

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO: _____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questa Società.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni a mezzo e mail (se indicata).