



CARTA DEI SERVIZI AZIENDA SPECIALE DOSSENA – Rev00 – gennaio24

La Carta dei Servizi dell’Azienda Speciale Dossena, nel costituire il documento che sancisce gli impegni verso l’utente, inclusi quelli riguardanti la qualità dei servizi, recepisce e dichiara quei principi fondamentali in cui l’Azienda si riconosce e al cui rispetto impronta tutto il suo operato.

Accessibilità

Nella realizzazione delle proprie attività, l’Azienda assicura a tutti gli utenti uguaglianza di diritti, senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, condizione fisica e sociale, istruzione, opinione politica.

A tale proposito, l’attenzione viene posta affinché sia rispettato l’impegno di facilitare l’accesso e la fruizione a chi, a diverso titolo, può essere portatore di situazioni di disagio.

Non tutte le infrastrutture dell’Azienda sono accessibili agli utenti disabili visto il grado di tecnicità e di difficoltà ad esempio del “Ponte nel Sole” e del parco speleologico; particolari misure di accoglienza sono previste per l’accesso alla visita guidata alle miniere grazie alle recenti opere di sistemazione al Livello “0”.

I portatori di handicap, le donne in gravidanza, gli anziani sono assistiti in modo da avere precedenza in caso di code all’ingresso.

Partecipazione, cortesia, trasparenza

Azienda Speciale Dossena (d’ora in poi “Azienda”) promuove e favorisce la partecipazione degli utenti, sia attraverso il personale di accoglienza pronto a recepire le necessità del pubblico, sia garantendo forme e sistemi di comunicazione per far pervenire suggerimenti, osservazioni, reclami.

L’Azienda assicura un’ampia e puntuale informazione sulle attività svolte, sui servizi disponibili, sulle norme che regolamentano la frequentazione dei luoghi gestiti.

Tutto il personale dell’Azienda è impegnato a trattare con la massima cortesia e disponibilità le richieste e le osservazioni degli utenti.

Continuità delle attività

L’Azienda, nei limiti dei tempi tecnici necessari all’allestimento dei singoli eventi, intende operare affinché le attività culturali e didattiche siano offerte ai visitatori con la massima continuità possibile, incrementando i giorni di funzionamento delle strutture gestite.



Efficienza ed efficacia

L' Azienda svolge le proprie attività applicando principi di efficienza (capacità di fornire adeguate prestazioni e di raggiungere i risultati attraverso il miglior utilizzo delle risorse) ed efficacia (ottenimento di risultati quanto più possibile rispondenti alle esigenze degli utenti).

Le esigenze dei visitatori in termini di servizi vengono periodicamente raccolte, analizzate e monitorate al fine di rendere l'offerta dei servizi più vicina alle richieste e alla necessità del pubblico.

Politica della qualità

Il rapporto con il visitatore e la sua soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per Azienda Speciale Dossena.

Il visitatore è comunque chiamato a rispettare il regolamento del luogo e/o attrazione che sta visitando e a mantenere un comportamento che non disturbi gli altri utenti.

In ogni struttura, le eventuali code di accesso sono costantemente controllate e gestite dal personale, in modo da ridurre i tempi di attesa, fornire assistenza e agevolare l'accesso a portatori di disabilità.

Politica aziendale:

L'Azienda, che ha piena autonomia nella identificazione e realizzazione della propria programmazione, ferme restando le linee strategiche generali individuate nella deliberazione costitutiva dell'Azienda stessa, si impegna a instaurare e mantenere rapporti continuativi con le maggiori istituzioni sia pubbliche che private italiane ed eventualmente straniere al fine di favorire, da una parte, il miglioramento qualitativo delle iniziative e attrattive da organizzare e gestire e dall'altra di adeguare la propria struttura e prassi di lavoro alle migliori realtà esistenti.

Politica tariffaria:

L'Azienda, che ha piena autonomia nella fissazione della politica dei prezzi dei biglietti di ingresso, si impegna a mantenere una politica tariffaria che consenta di coniugare le finalità sociali proprie di un'azienda culturale pubblica con l'economicità della gestione, fissando il prezzo massimo ad un livello tale da essere in linea con quello dei diretti e specifici concorrenti, mantenendo i prezzi di favore per bambini, gruppi e residenti.

Politica della qualità:

L'Azienda si impegna a perseguire una politica di gestione orientata al miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri visitatori, al fine di incrementare l'immagine delle strutture gestite, e si impegna al miglioramento della qualità dell'ambiente e delle prassi di lavoro, al fine di rendere le strutture gestite luoghi attraenti per le migliori professionalità del settore in termini di gradevolezza e opportunità professionali.



Rete strutture gestite

Sede aziendale: via Chiesa 6, Dossena (BG)

Sede Operativa: via Carale 9, Dossena (BG)

Infopoint: Piazzale degli Alpini 1, Dossena (BG)

Ponte nel Sole: da via Orobica a via Don Pietro Rigoli, Dossena (BG)

Miniere di Dossena e parco speleologico: via Risorgimento, Dossena (BG)

Il sito internet

Il portale web www.visitdossena.it raccoglie i siti internet delle attrazioni e degli eventi gestiti da Azienda Speciale Dossena. In una gabbia grafica semplice e lineare, i box evidenziano le iniziative delle singole sedi e collegano il navigatore direttamente a una breve scheda sull'evento. Le pagine di secondo livello forniscono le principali informazioni sull'azienda.

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI DI AZIENDA SPECIALE DOSSENA

Definizioni e ambito di applicazione

1. Per reclamo si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dall'Azienda dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.
2. Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo all'Azienda. I reclami, oltre che da persone fisiche, possono essere proposti da enti riconosciuti, ovvero non riconosciuti.
3. Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere all'Azienda suggerimenti per migliorare il funzionamento delle strutture gestite o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.
4. L'Azienda si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami secondo la procedura delineata nel successivo articolo 5. I suggerimenti di cui al comma 3, saranno invece trasmessi al Direttore.
5. I reclami possono riguardare tutte le attività svolte e i servizi erogati dall'Azienda.
6. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, del ricorso ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Uffici competenti per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

La Direzione Operativa è titolare delle funzioni necessarie alla gestione del reclamo in stretto collegamento con le strutture aziendali alle quali è rivolto lo stesso. In particolare cura il rapporto con il proponente del reclamo, assicura allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano, tiene un apposito archivio progressivo delle pratiche relative al reclamo. La struttura cui è diretto il reclamo pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo.

Presentazione di suggerimento, segnalazione e/o reclamo

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, possono avanzare la loro segnalazione direttamente al personale di accoglienza nelle strutture in forma verbale oppure in forma scritta all'indirizzo di posta elettronica info@visitdossena.it. La segnalazione deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.
2. I soggetti che ricevono la segnalazione devono trasmetterla al responsabile della Direzione Operativa per consentire la gestione.

Procedura di gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti

1. La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale interessato provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Accoglienza

Per i reclami ricevuti, il personale dell'Area Accoglienza provvede alla registrazione nel Registro progressivo dei reclami delle seguenti informazioni:

- fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo dell'istante (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Il reclamo è assegnato entro 48 ore all'ufficio competente.

Trattamento

Il responsabile cui è rivolto il reclamo presentato, è competente per individuare le cause del disservizio lamentato, e provvede tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria, da comunicare al proponente il reclamo a cura della Direzione Operativa, devono essere inoltrati al personale incaricato dell'Area Accoglienza che li archivia unitamente al reclamo presentato.

Risposta

- a) Il personale addetto alla Direzione Operativa fornisce risposta al proponente il reclamo, entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo stesso. Nelle risposte fornite dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione;
- b) Il personale addetto alla Direzione Operativa fornisce una risposta completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta;
- c) La risposta è data: via e-mail, telefono o verbalmente dal personale addetto agli uffici interessati. Viene data preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo.

Esito del reclamo

1. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità dell'Azienda, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al visitatore che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.
2. Nel caso in cui non si possa risolvere il reclamo, va fornita entro 30 giorni una comunicazione di cortesia al proponente con l'obbligo di inviare un primo riscontro contenente:
 - a) data e luogo;
 - b) indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo;
 - c) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;
 - d) l'identificazione della struttura competente.
3. Qualora venga riconosciuto il disservizio, l'ufficio competente si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.
4. Ove, a seguito del reclamo, sia accertato un danno derivante dal disservizio segnalato dal proponente, al medesimo è riconosciuto un intervento ristoratore.

Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento.

Norme finali e pubblicità del regolamento

1. Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.
2. Il presente Regolamento sarà sottoposto a revisione periodica, sulla base di una verifica della sua efficacia.