



Parco dell'Aveto

# **CARTA DEI SERVIZI**



Parco dell'Aveto

## Servizi di accoglienza e informazione erogati dai Centri Visita e Punti Informativi del Parco

Il servizio prevede l'attività di front-office per i visitatori che sono già sul territorio del Parco; eroga informazioni turistiche inerenti gli itinerari, le regole di comportamento, gli eventi e le iniziative in programma; indirizza sulle possibilità di ospitalità.

I servizi vengono erogati su un calendario annuale di apertura tutto l'anno per quanto riguarda la sede del Parco e nei periodi di maggiore affluenza per quanto riguarda il centro visita.

Servizio rivolto a tutti i cittadini.

<b>Parametro</b>	<b>Servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard qualità</b>
Accessibilità Fisica	Possibilità di accesso da parte del pubblico all'operatore del centro durante i periodi e gli orari di apertura	Indagine di gradimento visitatori	Cordialità e disponibilità degli operatori
Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni via web, telefono, e-mail e strumenti di comunicazione		Tempestività nell'aggiornamento delle informazioni sul sito web; sito web di facile consultazione



Parco dell'Aveto

## Servizi di accompagnamento visitatori

Il servizio riguarda l'accompagnamento dei visitatori con escursioni guidate su diversi itinerari all'interno del Parco durante tutto l'anno, prevalentemente di sabato o di domenica.

Il servizio viene erogato da personale qualificato in possesso dell'attestato di idoneità allo svolgimento dell'attività professionale di guida ambientale escursionistica, conseguito ai sensi della L.R. Liguria n. 44/1999 e dalla successiva L.R. Liguria n. 15/2015.

Servizio rivolto a tutti i cittadini.

<b>Parametro</b>	<b>Servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard qualità</b>
Fruizione	Servizio di accompagnamento visitatori	Indagine di gradimento visitatori	Preparazione e professionalità degli accompagnatori (guide ambientali escursionistiche)