

**Allegato A "Modulistica per la presentazione della domanda"
(Art. 16 del Regolamento Regionale n. 19 del 24 ottobre 2008)**

REGIONE LAZIO

Assessorato Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo
Direzione Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo

L.r.13/2007 art. 37 - Modulo di domanda per l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio"

Numero di protocollo
(a cura della Regione)

Regione Lazio
Direzione Sviluppo Economico,
Ricerca, Innovazione e Turismo
Area Strutture Turistiche e Demanio

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'

Il/La sottoscritto/a.....
nato/a il.....a.....(Prov.....)
residente a.....(Prov.....)
via.....n.C.A.P.
cittadinanza.....codice fiscale.....
in qualità di (1).....dell'Agenzia di viaggio (come da anagrafe
tributaria).....
sita nel Comune di.....(Prov.)
via.....n. civico.....
con autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio n.
rilasciata in data.....da.....
Sito Internet Agenzia
Indirizzo E-mail.....

chiede

l'iscrizione dell'agenzia di viaggi e turismo sopra citata all' Elenco "Agenzie sicure nel Lazio" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione e a tal fine

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle sanzioni penali stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni richiamate dall'art. 76 del sopraccitato D.P.R.

- a) la veridicità dei fatti dichiarati nel questionario e nei documenti allegati alla presente domanda.
- b) che l'agenzia in oggetto svolge la sua attività da almeno quattro anni dalla data di presentazione della domanda in questione.
- c) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art.36 della L.r.13/2007 (sospensione e decadenza dell' autorizzazione).
- d) di aver provveduto al deposito cauzionale secondo le modalità previste dall'art. 33 comma 2 della L.r. 13/07.

A tal fine si rende disponibile a:

- confermare, entro il 31/12 di ogni anno, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda d'iscrizione. (Nel caso in cui siano già state comunicate variazioni, la conferma del contenuto del questionario deve essere effettuata con gli stessi criteri sopra esposti, con la dicitura aggiuntiva " alla luce delle modifiche comunicate in data");
- consegnare all'amministrazione in indirizzo tutta la documentazione necessaria per verificare la veridicità dei fatti;
- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsto dall'art. 15 "Elementi di qualificazione" del Regolamento Regionale n. del ...,
- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie Sicure nel Lazio" così come previsto dall'art. 17, comma 3, lett. d.

DATA

(2) FIRMA E TIMBRO

NOTE

(1) *Precisare a che titolo viene fatta la richiesta, (quale titolare, in caso di ditta individuale; oppure Presidente del Consiglio di Amministrazione, Legale Rappresentante, Amministratore Unico, Amministratore Delegato, Procuratore, ecc. in caso di società);*

(2) *Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)*

Documenti allegati: Depliant pubblicitari
 Altro _____

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato allo svolgimento delle attività previste dalle L.R.13/2007 e dal Regolamento Regionale n. del.... Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati la domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio" non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 37 della L.R.13/2007 e all'art. 19 del Regolamento Regionale n. del
 In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio:
 - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
 - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto a).

DATA

FIRMA

		mezzi di trasporto ↑ Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta ↑ Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al Turismo ↑ Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni ↑ Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche ↑ Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici ↑	_____ _____ _____ _____
9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili? (vedi nota 1)	Si ↑ No ↑	_____ _____
10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% ↑ Da 50 a 74,99% ↑ Da 25 a 49,99% ↑ Da 10 a 24,99% ↑ Fino a 9,99% ↑	_____ _____ _____ _____ _____
11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti ↑ Assegno ↑ Bancomat ↑ Carte di credito ↑ Pagamento rateale ↑	_____ _____ _____ _____
12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde di assistenza ai clienti e/o reperibilità 24 ore su 24 ↑ Auto sostitutiva ↑ Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente ↑	_____ _____ _____
13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno ↑ Solo 1 ↑ Più di 1 ↑	_____ _____ _____
14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si ↑ No ↑	_____ _____
15) Scheda customer satisfaction distribuita in Sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione? (vedi nota 2)	Si ↑ No ↑	_____ _____
16) Disponibilità ad	Siete disponibili ad essere	Si ↑	_____

essere verificati dalla commissione prevista all' Art. 17 del Regolamento Regionale n. del...	verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	No	↑	_____
17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5	↑	_____
		3-4	↑	_____
		1-2	↑	_____
18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si	↑	_____
		No	↑	_____
19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si	↑	_____
		No	↑	_____
20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European framework) (vedi nota 3)?	Si	↑	_____
		No	↑	_____
21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili ad incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello da lei prescelto? (vedi nota 4)	Si	↑	_____
		No	↑	_____
22) Adesione ad un codice etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice etico definito dalla Regione Lazio per le agenzie di viaggio sicure? Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente: - quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; - quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato. - quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro e sul lavoro minorile, come disciplinato dalla normativa vigente.(vedi note 4 e 5)	Si	↑	_____
		No	↑	_____
23) Sensibilizzazione del cliente	Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in	Si	↑	_____
		No	↑	_____

	<p>un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio? (vedi nota 4)</p>		
--	---	--	--

NOTE

Nota 1 relativa al punto 9) Personalizzazione della proposta

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente: Legge 9 gennaio 1989, n. 13 e succ. modificazioni e Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236.

In particolare il Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236 “Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l’accessibilità, l’adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell’eliminazione delle barriere architettoniche” all’art. 3 “Criteri generali di progettazione”, lett. e) stabilisce che:

“nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se, nei casi in cui sono previsti spazi di relazione nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta, questi sono accessibili; in tal caso deve essere prevista l’accessibilità anche ad almeno un servizio igienico.

Nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, di superficie netta inferiore a 250 mq, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se sono accessibili gli spazi di relazione, caratterizzanti le sedi stesse, nelle quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta”.

Nota 2 relativa al punto 15) Scheda “CUSTOMER SATISFACTION” distribuita in sede di prenotazione

Le modalità di utilizzo della scheda sono stabilite all’art. 21 del Regolamento Regionale n. del... “Scheda di rilevazione della customer satisfaction”.

Nota 3 relativa al punto 20) Competenza linguistica del questionario

Livelli linguistici stabiliti dal Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching

Si tratta di un documento di consultazione generale, creato dal Consiglio d’Europa, contenente i parametri per la descrizione di obiettivi e di contenuti dell’apprendimento linguistico, utili nella pianificazione curricolare, a scuola o in altri contesti educativi.

Offre, in sintesi, ampi repertori da cui attingere per l’individuazione del contesto d’uso della lingua, assieme a temi, attività comunicative, processi comunicativi, competenze linguistiche, pragmatiche e strategiche che si alternano nella complessità dei processi di apprendimento.

Il *Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching* suddivide le competenze comunicative linguistiche in tre livelli di riferimento:

- livello base,
- livello autonomo,
- livello di padronanza.

ognuno dei quali è a sua volta scindibile in due sottogruppi:

- A1 o *Breakthrough*,
- A2 o *Waystage*,
- B1 o *Threshold*,
- B2 o *Vantage*,
- C1 o *Effectiveness*,
- C2 o *Mastery*.

Per ciascun livello si tiene conto delle effettive capacità di comprensione e produzione sia scritte che orali in situazioni di comunicazione. Gli obiettivi linguistici del relativo syllabus sono espressi in termini di “know-how” (saper fare) nella lingua straniera in situazioni diverse.

<i>Livello Base</i>	A1	Comprende e usa espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto. Sa presentare se stesso/a e gli altri ed è in grado di fare domande e rispondere su particolari personali come dove abita, le persone che conosce e le cose che possiede. Interagisce in modo semplice purché l'altra persona parli lentamente e chiaramente e sia disposta a collaborare.
	A2	Comprende frasi ed espressioni usate frequentemente relative ad ambiti di immediata rilevanza (Es. informazioni personali e familiari di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione). Comunica in attività semplici e di routine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni. Sa descrivere in termini semplici aspetti del suo background, dell'ambiente circostante sa esprimere bisogni immediati.
<i>Livello Autonomo</i>	B1	Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese in cui si parla la lingua. E' in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. E' in grado di descrivere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni e spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.
	B2	Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche nel suo campo di specializzazione. E' in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.
<i>Livello Padronanza</i>	C1	Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.
	C2	Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

Nota 4 relativa ai punti 21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo
22) Adesione ad un codice etico
23) Sensibilizzazione del cliente

Le modalità di adesione sono stabilite agli artt. 18, 19 e 20 del Regolamento Regionale n. del...

Nota 5 relativa al punto 22) Adesione ad un codice etico

La convenzione dell'International Labour Organization C138, n.138 del 26/6/1973 e successive mod. sull'età minima per l'accesso al lavoro, stabilisce agli artt. 2 e 3 che l'età minima per l'accesso al lavoro dei più giovani debba coincidere con quella del loro pieno sviluppo fisico ed intellettuale. Per questo non può essere inferiore all'età in cui si terminano gli studi dell'obbligo scolastico e in ogni caso non inferiore ai 15 anni. Solo i paesi in via di sviluppo possono inizialmente, e in via transitoria, fissarla sotto questa soglia, e comunque non prima dei 14 anni.

La convenzione dell'International Labour Organization C182, n.182 del 17/6/1999 sulle forme peggiori di sfruttamento infantile, definisce per la prima volta la soglia delle forme peggiori:

- tutte le forme di schiavitù e di asservimento, la tratta e la vendita, il lavoro forzato e obbligatorio, il reclutamento dei bambini per conflitti armati;
- l'impiego, l'ingaggio o l'offerta di minori per la prostituzione o e per la produzione di materiale pornografico e in particolare per la produzione e il traffico di stupefacenti;
- qualunque lavoro che metta a rischio la salute, la sicurezza, o la moralità dei minori, esponendoli ad abusi fisici, psicologici o sessuali, a condizioni ambientali difficili, ad orari prolungati o notturni, all'uso di tecnologie, di macchine e di sostanze pericolose.

Allegato B "Criteri di valutazione delle domande" (Art. 17 del Regolamento Regionale n. 19 del 24 ottobre 2008)

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	INDICATORE	DOMANDA	POSSIBILI RISPOSTE		VALUTAZIONE ASSEGNABILE	PUNTEGGIO MASSIMO O ASSEGNABILE	MATERIALE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA	MODALITA' DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI
L.O	1) Indice di specializzazione territoriale	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	OUTGOING % Italia __ % Europa __ % Nord America __ % Centro America __ % Sud America __ % Asia __ % Africa __ % Oceania __	INCOMING % Costa __ % Appennino __ % Città d'Arte __ % Terme benessere __ % Altro _____ (specificare))	Se il totale di 2 aree ricopre: 80% 5 punti 60% 3 punti 40% 1 punto ----- Il punteggio viene aumentato di ulteriori 5 punti per lo svolgimento attività di INCOMING.	10	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Analisi dei contratti
L.O	2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore 10 ore 5 ore		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Dichiarazione atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica Sabato mat. e pom. Sabato mat. o pom.		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio on line?	E-commerce Sito Informativo Vetrina		5 punti 3 punti 1 punto	5	<i>Indicare il sito</i>	Verifica sul sito Internet
	5) Facilità ad	E' presente una bacheca con le ultime offerte	Sì		5 punti	5	<i>Dichiarazione</i>	Verifica diretta

L.O	accedere alle offerte last-minute	last minute?	No	0 punti		<i>sostitutiva atto notorio</i>	
L.O	6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Sì No	5 punti 0 punti	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica da materiale pubblicit.
L.O	7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari.	+ di 10 da 6 a 9 da 2 a 5 Saletta per attività	12 punti 8 punti 4 punti 3 punti	15	<i>Dichiarazione atto notorio.</i>	Verifica da materiale pubblicitario dall'analisi della scheda clienti
L.O	8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza mezzi collettivi di trasporto) Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione Attività di informazione e di iniziative turistiche Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al turismo Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche Ogni altra attività concernente la prestazione di	1.25 punti 1.25 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale Pubblicitario e dall'analisi della scheda clienti

			servizi turistici				
L.O	9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili?	Si No	15 punti 0 punti	15	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
L.O	10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% Da 50 a 74,99% Da 25 a 49,99% Da 10 a 24,99% Fino a 9,99%	20 punti 15 punti 10 punti 5 punti 0 punti	20	Elenco degli Operatori in possesso di certificazione ISO 9002 o Vision	Verifica certificazione
AVC	11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti Assegno Bancomat Carte di credito Pagamento rateale	1 punto 1 punto 1 punto 1 punto 1 punto	5	Dichiarazione Sostitutiva Atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde e/o di reperibilità di assistenza ai clienti 24 ore su 24 Auto sostitutiva Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente	1 punti 2 punti 2 punti	5	Dichiarazione Sostitutiva atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno Solo 1 Più di 1	5 2 0	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica presso la Camera di Commercio
AVC	14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si No	10 0	10	Dichiarazione e sostitutiva atto notorio	Verifiche dalla scheda clienti

AVC	15) Scheda customer Satisfaction distribuita in sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione?	Si No	25 0	25	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica coerenza tra quanto dichiarato in sede di domanda e la modalità operativa
AVC	16)Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si No	25 0	25	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica coerenza comportamento dichiarato ed effettiva disponibilità
AVC	17)Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	5 3 1	5	CV dei dipendenti	Verifica Curriculum dipendenti
AVC	18)Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	10 0	10	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti.
AVC	19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	5 0	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica diretta
AVC	20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha una competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European Framework)?	Si No	5 0	5	Curriculum vitae dipendenti	Verifica dai CV dei dipendenti
E O	21)Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a sostenere uno o più progetti di solidarietà verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello prescelto?	Si No	20 0	20	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti
E O	22)Adesione ad un codice etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice etico definito dalla Regione Lazio	Si	40	40	Dichiarazione sostitutiva	Confronto con schede clienti

		<p>per le agenzie di viaggio sicure? Per viaggi e soggiorni che organizza direttamente: -quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; -quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato; -quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore a 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n. 182/99 e come disciplinato dalla normativa vigente.</p>	No	0		<i>atto notorio</i>	
E O	23) Sensibilizzazione Del cliente	<p>Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile, con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio?</p>	Si No	40 0	40	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Confronto con schede clienti

Allegato C "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda"
(Art. 18 del Regolamento Regionale n. 19 del 24 ottobre 2008)

REGIONE LAZIO

Assessorato Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo

L.r.13/2007 art. 37 - "Agenzie sicure nel Lazio"

Modulistica di comunicazione dei dati relativi alle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda

<p>Numero di protocollo (a cura della Regione)</p>

Regione LAZIO
Direzione Regionale Sviluppo
Economico, Ricerca, Innovazione
E Turismo
- Area Strutture turistiche e Demanio

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'

Il/La sottoscritto/a

in qualità di (1) dell'Agenzia di viaggio e turismo (*come da anagrafe tributaria*)

sita nel Comune di.....

Prov. Via, n. civ.,

Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni richiamate dall'art. 76 del citato D.P.R.

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

di aver destinato un sostegno finanziario al/i seguente/i progetto/i di solidarietà:
(descrizione del progetto)

realizzati dalla/e seguente/i Organizzazioni non Governative (ONG):
(dati identificativi)

Il progetto/i di solidarietà finanziato/i rientra tra quelli di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Lazio?

SI NO

destinando la quota di :

(:.) **FIRMA E TIMBRO**

(:.)

Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)

DATA

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla valutazione del quesito n.21 della domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio", secondo quanto previsto dalle L.R. 13/2007 e dal Regolamento Regionale n. del..... Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati l'azione di solidarietà non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dalla Direzione Regionale Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo – Area Strutture Turistiche e Demanio.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Regionale allo Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 37 della L.R. 13/2007 edall'art.17 del Regolamento regionale n. del...
In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio:
 - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
 - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzi ai fini di cui al punto a).

DATA

FIRMA

CODICE ETICO **della Regione Lazio**

per le agenzie iscritte all'elenco di cui all'art.37 L.R. 13/2007

Per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

questa agenzia di viaggio
utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla
salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte ;

questa agenzia di viaggio
si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi,
ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in
relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica
ed economica del luogo visitato;

questa agenzia di viaggio
ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età
inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non
configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto
previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per
l'accesso al lavoro n.138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.

Allegato E "Modulistica informativa per il turista "
(Art. 20 del Regolamento Regionale n. 19 del 24 ottobre 2008)

REGIONE LAZIO
ASSESSORATO SVILUPPO
ECONOMICO, RICERCA,
INNOVAZIONE E TURISMO

Modulistica informativa per il turista
L.r.13/2007 Art. 37 -

Il/La sottoscritto/a

acquirente presso l'Agenzia di viaggio e turismo

.....

sita nel Comune di.....

di un viaggio con destinazione

via

PRENDE VISIONE

del fatto che nel paese meta del viaggio è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile,

dei riferimenti normativi, riportati nella scheda allegata,

dei dati sui rischi sanitari e su ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio.

FIRMA

DATA

Gentile Signora/e questa scheda di valutazione è stata predisposta per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Lazio. La invitiamo a collaborare, compilando in maniera più possibile veritiera il modello allegato.

REGIONE LAZIO

Direzione sviluppo economico,
Ricerca , Innovazione e Turismo
Area Strutture Turistiche e Demanio

SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION

Nome dell'agenzia che ha venduto il viaggio:

DATA

TIMBRO E FIRMA DELL' AGENZIA

Destinazione del viaggio: _____

Periodo: dal _____ al _____

Q1. Prima di partire per questo viaggio, l'agenzia ha organizzato degli incontri con persone esperte del posto/dei posti che avete visitato?

SI'

NO

Q2. Le informazioni relative ai servizi (qualità dell'hotel/villaggio turistico, qualità dei mezzi di trasporto, assistenza sul luogo, ecc.) che avete avuto dall'agenzia sono risultate essere:

SEMPRE ATTENDIBILI

QUASI SEMPRE ATTENDIBILI

A VOLTE ATTENDIBILI E A VOLTE NO

QUASI SEMPRE INATTENDIBILI

SEMPRE INATTENDIBILI

Q3. Durante il viaggio, c'era la possibilità di essere assistiti e di avere delle informazioni dall'agenzia?

SI'

NO

Q4. In una scala da 1 a 10, come giudicate la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute sui prezzi del viaggio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q5. Come giudicate:

a) la professionalità dello staff dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) l'attenzione alle Vostre esigenze:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c) la completezza dei documenti di viaggio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

d) la puntualità nella consegna dei documenti:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

e) gli orari di apertura dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

f) la consultazione delle proposte:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

g) la varietà delle modalità di pagamento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q6. a) Se vi fossero stati dei problemi durante i trasferimenti, era previsto un servizio di assistenza da parte dell'agenzia?

SI'

NO

b) Secondo Voi, il rapporto qualità/prezzo del (pacchetto) viaggio che avete appena concluso, è stato:

DECISAMENTE BUONO

BUONO

GIUSTO

SFAVOREVOLE

DECISAMENTE SFAVOREVOLE

Q7. Per quanto risulta dalla vostra esperienza c'è una corrispondenza tra quanto riportato dal codice etico per le agenzie sicure del Lazio ed il servizio offerto?

Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

a) quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte

SI' NO NON SO

b) quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale privilegiando alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, ed alla resistenza ecologica ed economica del posto visitato

SI' NO NON SO

c) quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento.

INDUBBIAMENTE SI' NO A QUANTO MI RISULTA
UTILIZZA PERSONALE MOLTO GIOVANE MA DI ETA' INDEFINIBILE

Se sì in quali funzioni sono stati impiegati bambini al di sotto di 14 anni?

Q8. Durante la vostra esperienza di soggiorno avete verificato la presenza del fenomeno dell'offerta sessuale?

DA NESSUNA PARTE

AL DI FUORI DELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

NELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

Avete avuto l'impressione che tale offerta coinvolgesse soggetti minori di 18 anni?

SI' NO

Q9. Nel valutare complessivamente il servizio che vi è stato offerto, vi ritenete:

MOLTO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

PER NIENTE SODDISFATTO

Q10. Riaffidereste a questa agenzia l'organizzazione del vostro viaggio?

SI'

PROBABILMENTE SI'

PROBABILMENTE NO

NO

Inserire i propri dati (facoltativo)

Nome

Cognome

Indirizzo

Recapito telefonico

PRIVACY

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/96 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) I suoi dati saranno usati esclusivamente a scopo di procedura per la valutazione del Livello Organizzativo, della Qualità e dell'Eticità del servizio delle agenzie di viaggio scritte nell'elenco "Agenzie sicure nel Lazio" e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dalla Direzione Regionale Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo della Regione Lazio.
- b) Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura facoltativa.
- c) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente in via del tutto riservata esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- d) I dati personali comunicati saranno elaborati dal responsabile del trattamento dei dati di ogni Provincia.
- e) I dati saranno diffusi secondo le modalità previsti dall'art. 37 della L.R. 13/2007 e all'art. 17 del Regolamento Regionale n. del In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio o la Provincia alla quale è stata destinata la scheda:
 - hanno avuto il consenso esplicito a condividere i dati con terze parti;
 - devono ottemperare ad ordini scritti dall'Autorità Giudiziaria.
- f) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto c).
Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento di ogni singola Provincia.

DATA

FIRMA
