

ALLEGATO A – AREA DELL'INFORMAZIONE

Di seguito le specifiche sulle strutture da gestire (centri visitatori) e sui servizi di segreteria turistica.

SERVIZIO A1 – GESTIONE CENTRI DI INFORMAZIONE

Servizio stagionale.

I Centri visitatori sono strutture dislocate nei diversi Comuni del Parco, ognuna dedicata ad una tematica differente, e hanno la finalità principale di fornire informazioni sia sul Parco nel suo insieme sia sul territorio.

Le strutture che verranno gestite dalla ditta aggiudicataria saranno le seguenti:

- Ceresole Reale "Homo et Ibex",
- Noasca "Le forme del paesaggio",
- Locana "Antichi e nuovi mestieri",
- Ronco Canavese "Tradizioni e biodiversità in una valle fantastica",
- Valprato Soana "L'uomo e i coltivi"
- Ribordone "La cultura e le tradizioni religiose"

Sul sito del Parco (<http://www.pngp.it/visita-il-parco/Centri-visitatori>) sono reperibili le informazioni generali relative ai Centri Visitatori.

L'apertura al pubblico di queste strutture varia a seconda della loro ubicazione e della stagione. Generalmente sono aperte nel periodo estivo, natalizio, pasquale e nelle festività.

La Ditta aggiudicataria dovrà annualmente proporre all'Ente per l'approvazione un calendario di aperture, concordato con i Comuni di riferimento, che dovrà prevedere un minimo di 450 giornate complessive/anno, conteggiate come totale per tutti i centri e che comprende anche un "monte giornate" per aperture straordinarie a seconda delle necessità. Il complessivo delle giornate potrà essere organizzato suddividendo la disponibilità nei vari centri, a seconda delle tipologie di flussi, dei periodi di frequenza, di necessità specifiche o diverse opportunità quali la concomitanza con eventi. Per ogni centro visitatori la Ditta dovrà inoltre garantire l'apertura straordinaria dei centri, su richiesta dell'Ente, per necessità interne quali riunioni o attività istituzionali/di rappresentanza, visite di delegazioni o incontri tra enti per lo sviluppo di progetti, conteggiata per un massimo di 2 giornate/anno per ogni centro. Dette giornate non dovranno ricadere nel "monte giornate" per le aperture straordinarie rivolte al pubblico e potrebbero concretizzarsi anche in piccole aperture di poche ore. In questi casi si richiede il servizio di apertura e chiusura, con eventuale presenza dell'operatore per la durata dell'apertura solo nel caso sia necessaria la vendita di materiale.

Rispetto alle strutture affidate in gestione si fa cenno anche all'Ecomuseo della Scuola di Meison (<http://www.pngp.it/visita-il-parco/mostre-permanenti/museo-della-scuola-di-maison>) e al Centro Educazione Ambientale di Noasca (<http://www.pngp.it/visita-il-parco/centro-di-educazione-ambientale-di-noasca>) che verranno trattati nell'Area C, in quanto strutture correlate con i servizi di educazione. Queste due strutture, in Valle Orco, sono ampiamente in relazione con il centro visitatori di Noasca per le politiche di promozione e per la gestione delle visite. Non comportano

però una gestione equiparata ai servizi e alle giornate che afferiscono ai centri visitatori, ma dovranno essere fruibili per i gruppi prenotati, con attività a completa cura dell'aggiudicatario.

Analogamente in Val Soana esiste a Ronco Canavese, l'ecomuseo della Fucina da rame, la cui accessibilità è attualmente interdetta per lavori di manutenzione. La struttura, di proprietà del Comune, è stata data in gestione all'ente Parco e qualora dovesse rendersi agibile durante il periodo di svolgimento delle attività del presente appalto le modalità di gestione potranno essere concordate tra Parco e Ditta e la Fucina potrà correlarsi con le azioni del centro visitatori di Ronco Canavese, particolarmente dedicato alla storia della valle, alla sua cultura e tradizioni.

COMPITI DEGLI OPERATORI

Gli operatori che saranno individuati per la gestione dei centri visitatori dovranno svolgere le seguenti attività:

- apertura e chiusura dei Centri Visitatori al pubblico nelle date e orari previsti dal calendario concordato col Parco;
- accoglienza dei visitatori;
- introito dei biglietti di ingresso qualora previsti e secondo la tariffazione stabilita dal Parco;
- informazioni sul Centro, sulle caratteristiche ambientali e turistiche della valle di riferimento e del Parco nel suo insieme, sulle attività organizzate dal Parco e sul territorio;
- collaborazione alla gestione dei gruppi in entrata e in uscita all'interno della reception e nel rispetto delle normative sanitarie vigenti;
- vendita dei gadget e del materiale promozionale come meglio specificato nell'area D e introito delle relative quote;
- attività di back-office preliminari e complementari all'informazione turistica raccolta e approvvigionamento del materiale informativo e la sua diffusione;
- rendicontazione giornaliera delle entrate e gestione degli incassi secondo le modalità che saranno concordate tra Parco e Ditta in funzione anche del progetto di gestione del merchandising di cui all'area D;
- rendicontazione delle presenze come da sistema di gestione del Parco;
- rispetto del protocollo e delle normative vigenti relativamente alle procedure anticovid;
- rispetto delle procedure stabilite dall'adesione del Parco alla certificazione ambientale Emas.

•

REQUISITI DEGLI OPERATORI

- Gli operatori impiegati dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:
- certificato di frequenza con esito positivo ad un corso di formazione per operatori addetti all'informazione organizzati dal Parco;
- conoscenza approfondita del territorio del Parco, dei suoi sentieri, itinerari turistici e naturalistici, delle strutture ricettive e della filosofia che sottende la rete del marchio di qualità;
- buone capacità di comunicazione e relazione con il pubblico;

- capacità di accoglienza cordiale e assistenza al visitatore;
- capacità di coinvolgimento del visitatore per una vacanza attiva e partecipata a tutte le attività che vengono proposte dal Parco;
- conoscenza e padronanza dei contenuti tematici della struttura informativa del Parco in cui si opera;
- capacità di presentare una serata con esperti oppure di presentare la proiezione di un filmato stimolando al termine il dibattito e gli interventi del pubblico;
- conoscenza dal punto di vista istituzionale degli Enti che nella struttura informativa del Parco in cui si opera sono rappresentati (Parco, Comune, Proloco, ...), le loro funzioni ed organizzazione;
- conoscenza del programma degli eventi e delle manifestazioni riferite all'anno in corso;
- capacità di raccogliere informazioni e lamenti, sapendole gestire con professionalità e senso di appartenenza al Parco
- conoscenza di almeno una lingua straniera, preferibilmente inglese e francese
- attestato di frequenza di corsi specifici in materia di sicurezza sul lavoro, compresi corsi specifici per i lavoratori delle squadre d'emergenza (antincendio e pronto soccorso).

Per l'individuazione degli operatori la Ditta potrà accedere agli elenchi in possesso del Parco degli operatori che hanno frequentato con esito positivo gli appositi corsi di formazione. In assenza o non disponibilità di tali operatori la ditta potrà sottoporre al Parco altre candidature e in caso di assenso, di dovrà occupare completamente della loro formazione. Hanno priorità di chiamata gli operatori di cui agli elenchi detenuti dal Parco.

AGGIORNAMENTO ANNUALE

L'Ente Parco organizza ogni anno, indicativamente nel mese di giugno, una sessione di aggiornamento per gli operatori in vista delle aperture estive. L'aggiornamento mira a fornire indicazioni sul programma di attività da promuovere all'interno dei Centri di informazione, sugli eventi del territorio, sulle modalità di compilazione di registri e modulistica varia, sulla gestione delle entrate (pubblicazioni, gadget, biglietti di ingresso ...), sulla certificazione Emas ottenuta dal Parco, su tematiche generali di turismo e protezione della natura, oltreché di approfondimento scientifico.

La Ditta dovrà garantire il coinvolgimento degli operatori che saranno addetti ai servizi contattandoli per tempo e favorendo la loro partecipazione. Maggiori dettagli sull'attività saranno forniti dal Parco di anno in anno e con il necessario anticipo affinché la Ditta e gli operatori si possano organizzare. La Ditta aggiudicataria sarà tenuta, comunque, a formare e aggiornare i propri operatori a seconda delle loro funzioni e compiti e in ottemperanza agli obiettivi da raggiungere indicati all'art.13 del capitolato tecnico.

GESTIONE TECNICA STRUTTURE DEL PARCO

I consumi (riscaldamento, luce, telefono, allacciamenti a internet, raccolta rifiuti) relativi alle sedi che il Parco metterà a disposizione per lo svolgimento dei servizi sono a carico dell'Ente Parco ad eccezione dell'Aula Polivalente - Laboratorio Didattico del C.E.A. di Noasca (si veda servizio C3) per il quale si fa riferimento alle specifiche contenute nel vigente accordo di collaborazione tra Parco, Comune ed enti gestori, che potrà essere modificato in funzione di nuove necessità o migliori condizioni di utilizzo.

Prima della consegna del servizio alla Ditta che risulterà aggiudicataria, verrà svolto un sopralluogo congiunto (Parco – Ditta), al fine di prendere visione dei luoghi di lavoro ove la Ditta si troverà ad operare ed esaminate le condizioni degli impianti e delle infrastrutture, anche ai fini della sicurezza.

Nel medesimo sopralluogo verranno indicati:

- i principali punti di controllo delle reti tecniche a servizio degli immobili dell'Ente (antifurto e ascensori, ove presenti, rete elettrica ed in particolare i luoghi ove sono posti i quadri elettrici di controllo, rete acqua e luoghi ove sono le saracinesche di controllo, rete gas e luoghi ove sono poste le saracinesche di controllo, sistema di riscaldamento con indicazione della posizione delle unità riscaldanti);
- i luoghi ove è possibile reperire all'interno degli immobili dell'Ente le cassette di pronto soccorso;
- i luoghi all'aperto da considerarsi sicuri in caso di emergenza, nonché i presidi antincendio.

La Ditta aggiudicataria si impegnerà, coerentemente con la filosofia ambientale, ad istruire gli operatori affinché riducano al minimo gli sprechi (es: finestra aperta con riscaldamento acceso, luce accesa in locali non utilizzati, temperatura dei locali in inverno con termostato impostato superiore a 20°, ecc). Sprechi evidenti e comprovati saranno addebitati al gestore nella forma del trattenimento delle spese dalla polizza fidejussoria.

la Ditta aggiudicataria dovrà avere cura delle strutture e porsi nei confronti del Parco come un partner attento e propositivo rispetto alle problematiche di tipo tecnico e rispetto a tutto quanto si riferisca ad una corretta e responsabile conduzione delle strutture in relazione alle normative e alle procedure vigenti in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro che è necessario espletare anche ai fini della certificazione ambientale EMAS, di cui il Parco beneficia e rispetto alla quale sono indicate maggiori informazioni all'art.5 del capitolato tecnico "criteri di sostenibilità ambientale". In merito a questo la Ditta dovrà operare anche sensibilizzando i propri operatori e i visitatori al tema della sostenibilità ambientale.

Pertanto, nel corso della durata del contratto, la Ditta aggiudicataria si impegnerà a:

- adibire tutti i locali oggetto del servizio esclusivamente agli usi pattuiti. I Centri Visitatori non possono essere utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente capitolato, fatte salve specifiche richieste del Committente o richieste provenienti da terzi che saranno vagliate dall'Ente Parco ed eventualmente autorizzate;

- non apportare modifica alcuna agli impianti e agli spazi esterni e interni concessi in gestione e mantenere in efficienza tutto quanto affidato, cioè opere murarie, infissi, impianti idraulici, elettrici e di riscaldamento, attrezzature, arredi e suppellettili in dotazione, oltre agli allestimenti delle singole mostre; tutte le spese riguardanti gli interventi, manutenzioni, riparazione guasti, ecc saranno a carico dall'Ente Parco, fatta eccezione dei casi di danneggiamento per incuria, per i quali i costi di riparazione saranno imputati alla Ditta aggiudicataria;
- segnalare tempestivamente all'Ente Parco la presenza di eventuali guasti, danni e/o la necessità di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria o di messa in sicurezza di parti degli stabili e/o degli impianti. Le segnalazioni saranno esaminate dal Parco che provvederà all'esecuzione dei lavori necessari in ragione della loro priorità e compatibilmente con la disponibilità del personale tecnico e le risorse di bilancio; la segnalazione di eventuali guasti/rotture/malfunzionamenti/perdite e di qualsiasi problema tecnico relativo alle strutture in gestione dovrà essere comunicato via mail agli indirizzi di posta elettronica che saranno indicati in sede di contratto. L'Ente Parco a propria discrezione potrà effettuare lavori nei comparti immobiliari conferiti in uso, senza possibilità di obiezione da parte della Società;
- verificare le esigenze funzionali dei Centri come necessità di forniture ordinarie o particolari, nuovi arredi, altro;
- consentire in qualunque periodo dell'anno l'ingresso alle strutture ai manutentori, artigiani ed impiantisti nell'espletamento del loro lavoro (verifica ascensori Ceresole e Ribordone, verifica estintori, ulteriori verifiche al momento non prevedibili), previo avviso da parte del Parco e con l'organizzazione della presenza di un operatore della Ditta per tutta la durata dei lavori, il quale fornirà le chiavi e controllerà che tutto venga svolto nel rispetto della struttura di tutto quanto in essa contenuto. Qualsiasi ammanco risultante da verbale di riconsegna delle strutture affidate in gestione al termine dei servizi sarà attribuito alla Ditta aggiudicataria, che dovrà occuparsi dell'acquisto del materiale mancante e del posizionamento dello stesso all'interno del relativo centro. Il materiale dovrà essere della stessa natura, marca e qualità di quello mancante. In ogni caso il personale del Parco potrà accedere alle strutture, previa comunicazione al referente della Ditta aggiudicataria, senza necessità che vengano fornite le chiavi in quanto queste sono archiviate presso la Direzione del Parco. Sarà cura dell'Ente Parco registrare qualsiasi accesso da parte dei propri dipendenti che chiedano l'uso delle chiavi per ragioni che saranno espresse alla Ditta e che possono essere riassunte nelle seguenti: necessità di controllo tecnico, lavori da effettuare, riunioni interne, attività di formazione. Se la Ditta lo riterrà, potrà altresì in queste occasioni mandare un proprio operatore a supporto, ma in questo caso le spese dell'operatore saranno a carico della Ditta stessa;
- formare i propri operatori relativamente a tutti gli aspetti tecnici e di gestione degli impianti sia di gestione della struttura, sia dei supporti per il lavoro dell'operatore (pc, riscaldamento, luce), sia degli allestimenti museali (pc, monitor, proiettori, exhibit

meccanici), per far sì che non vi siano sprechi negli utilizzi di energia, acqua e riscaldamento, manomissioni dei termostati o di altre parti idrauliche ed elettriche e interventi non autorizzati di qualsiasi natura e per garantire il corretto funzionamento e in sicurezza degli allestimenti fruibili al pubblico. Ogni informazione dovrà essere debitamente trasmessa ad eventuali operatori che sostituiscano gli addetti ai centri già formati in precedenza;

- ricevere gli eventuali segnali d'allarme derivanti dalle varie strutture, valutando la necessità di far intervenire la vigilanza o altro personale competente. Si precisa che sono presenti i seguenti impianti di allarme: Centro Visitatori di Ribordone (Prascondù) intrusione e incendio, Centro Visitatori di Locana incendio, Centro Visitatori di Ceresole intrusione, incendio, sospensione rete elettrica, avaria caldaia; altre eventuali strutture affidate in gestione (da definire). Per la ricezione dei segnali d'allarme dovrà essere comunicato un numero di cellulare acceso 24 ore al giorno 7 giorni su 7 ai fini della reperibilità.

In particolare, per il Centro Visitatori e Centro Convegni di Ceresole Reale la Ditta aggiudicataria dovrà prendere atto e rispettare le condizioni di fruizione del salone polivalente così come da licenza del Comune di Ceresole Reale, che la Ditta troverà affissa all'ingresso del Centro Visitatori.

Per tale Centro, che presenta una certa complessità, si richiederà alla Ditta aggiudicataria di curare con particolare attenzione e programmazione tutti gli allestimenti museali e le attrezzature informatiche ed elettroniche installati per il buon funzionamento dell'intera struttura, al fine di garantirne il corretto uso nel normale periodo di affluenza turistica o in occasione di convegni o serate a tema. Dovrà inoltre effettuare le necessarie prove antincendio per la sicurezza degli operatori e degli ospiti della struttura. La prova di evacuazione dovrà essere organizzata ogni anno in accordo con l'Ente e durante una giornata di normale afflusso. Di suddetta prova dovrà essere redatto verbale che attesti le modalità d'allarme ed i tempi di uscita delle persone presenti.

Rispetto al Centro Visitatori di Locana, che contiene tra gli allestimenti un teatrino meccanico e un plastico, la Ditta aggiudicataria dovrà porre particolare attenzione affinché non vi siano manomissioni anche involontarie da parte degli operatori e dei visitatori che dovranno essere invitati, prima di ogni attivazione della sequenza, a tenersi lontano e non toccare i rispettivi allestimenti.

Il teatrino è dotato di un manuale per l'uso che contiene anche le prescrizioni, ad uso degli operatori, per eventuali piccoli interventi di riavvio. In caso di guasti non risolvibili con l'utilizzo del manuale d'uso è necessario segnalare immediatamente al Parco la necessità di intervento.

Per tutti i locali messi a disposizione (Centri visitatori, locali della segreteria turistica di versante, laboratorio polivalente del Centro di Educazione Ambientale di Noasca, in alcuni casi foresterie...) la ditta aggiudicataria dovrà occuparsi della pulizia straordinaria (ad esempio prima dell'apertura dei centri Visitatori, a chiusura dei medesimi o per esigenze particolari) e la pulizia ordinaria necessaria a mantenere il decoro dei locali di lavoro, dei servizi igienici, degli spazi espositivi ed esterni prossimi agli ingressi dei Centri.

Il servizio di pulizia dovrà in generale essere connotato da un basso impatto ambientale, così come stabilito dalla certificazione EMAS e dal Protocollo per gli Acquisti Pubblici Ecologici (APE), al quale il Parco ha aderito.

Dovrà essere prestata particolare cura nella scelta di prodotti idonei all'igienizzazione e, laddove necessario, alla sanificazione (che almeno inizialmente dovrà essere eseguita) vista l'emergenza determinata dal COVID 19.

La Ditta aggiudicataria dovrà occuparsi della fornitura di prodotti necessari che dovranno essere di tipo ecologico; è quindi tenuta a utilizzare unicamente prodotti per la pulizia delle strutture e per l'igiene degli utenti (carta igienica, salviette, sapone), compatibili con quanto sopra espresso, garantendo adeguate scorte in funzione delle previsioni di apertura e di eventuali nuove normative che dovessero essere applicate

Al termine di ogni anno solare (31 dicembre) la ditta aggiudicataria dovrà comunicare al Parco secondo le modalità definite in sede di contratto, gli interventi di pulizia igienizzazione e sanificazione effettuati e i prodotti acquistati.

Tale comunicazione è necessaria in quanto l'Ente Parco è a sua volta tenuto a rendicontare queste informazioni nell'ambito del protocollo per gli Acquisti Pubblici Ecologici, oltreché essere impegnato in tutte le procedure di rispetto della qualità ambientale previste all'interno del sistema di certificazione ambientale EMAS.

L'Ente Parco effettuerà controlli a campione per verificare l'assolvimento di tali aspetti.

SERVIZIO A2 - GESTIONE SEGRETERIA TURISTICA CENTRALE

Servizio continuativo per il quale l'ente mette a disposizione della ditta aggiudicataria un ufficio presso la propria sede di Torino, provvisto delle necessarie dotazioni. Nel tal caso tutte le spese relative ai consumi sono assolte dall'ente Parco.

Il servizio deve essere svolto da un operatore che fa riferimento diretto alla sede del Parco di Torino e prevede le seguenti attività:

- servizio di informazione all'utenza: front office, risposte telefoniche e via mail a turisti italiani e stranieri per la promozione di tutte le valli del Parco e del territorio nel suo insieme;
- promozione del territorio e degli operatori turistici ed economici locali attraverso l'utilizzo della di operatori del territorio, pubblici e privati (enti locali, pro-loco, Aiat, Fondazioni, società di servizi, musei,...), nell'ambito della quale il Parco si pone come tramite per lo scambio di informazioni e programmi relativi al turismo;
- gestione sistematica dei rapporti tra gli enti e le organizzazioni coinvolte (scambio di informazioni, progettazione e cooperazione);
- applicazione e condivisione delle strategie di promozione turistica del territorio definite dall'Ente Parco;

- rapporti con le Segreterie Turistiche di versante, piemontese e valdostana, per lo scambio di informazioni e lo svolgimento di attività in rete tra i due versanti;
- raccolta dei dati turistici dei due versanti del Parco (piemontese e valdostano) e in particolare:
- raccolta ed elaborazione dei dati dei flussi turistici sul versante piemontese forniti dagli enti preposti (Regione Piemonte, Provincia di Torino);
- raccolta ed elaborazione dei dati dei flussi turistici sul versante valdostano forniti dalla Regione Valle d'Aosta;
- raccolta ed elaborazione dei moduli di monitoraggio delle manifestazioni;
- raccolta dati dei flussi turistici dei Centri visitatori del Parco dei due versanti;
- incentivazione del rapporto tra Parco e residenti e collaborazione nella gestione dei progetti che prevedono il loro coinvolgimento;
- promozione del territorio, degli itinerari e delle iniziative del Parco nei confronti dei turisti;
- promozione dell'escursionismo, della rete dei sentieri e delle attività promosse da e con le Guide del Parco;
- collaborazione all'organizzazione degli eventi sul territorio del Parco;
- collaborazione all'organizzazione e alla gestione di sessioni di formazione/aggiornamento rivolte agli operatori che svolgono servizi turistici;
- partecipazione a specifici progetti di valorizzazione e promozione territoriale;
- partecipazione a riunioni e incontri presso la sede del Parco di Torino e presso sedi diverse sul territorio;
- promozione dei progetti didattici del Parco, delle Guide del Parco e del Centro Educazione Ambientale; segreteria su richieste delle scuole via mail o telefono;
- segreteria del progetto Marchio di Qualità (<http://www.pngp.it/marchio-qualita>) attraverso i rapporti con gli operatori valdostani e piemontesi per la richiesta di dati o solleciti, l'invio di comunicazioni, l'archiviazione di pratiche di richiesta e concessione;
- collaborazione alla realizzazione di materiali cartacei promozionali (testi e ricerca immagini in collaborazione con il Servizio Affari Generali);
- preparazione dei pacchi di materiale promozionale per le segreterie di versante o altre sedi, riordino del magazzino, inventario rimanenze per valutare eventuali ristampe;
- eventuali trasferte per trasporto materiale o riunioni;
- partecipazione agli incontri di aggiornamento sulle attività in corso, la verifica degli obiettivi e la definizione delle prossime attività.

L'operatore dovrà garantire verso il Parco una reperibilità telefonica e via mail per 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì (dalle 8,30 alle 12,30; dalle 13,00 alle 16,00), salvo minime variazioni che possono derivare da esigenze di migliore servizio all'utenza. Dovrà garantire verso l'utenza la seguente reperibilità: dalle 9.00 alle 12.30.

Per tale servizio è previsto uno stanziamento per un operatore sostitutivo in caso di assenza giustificata (ferie, permesso personale...) dell'operatore principale.

REQUISITI DELL'OPERATORE

- titolo di studio almeno di scuola secondaria;
- esperienza maturata in almeno un triennio nel settore dell'accoglienza turistica;
- capacità di relazione e comunicazione con il pubblico;
- conoscenza della lingua inglese e/o francese, almeno livello B1 del Quadro comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
- capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web;
- conoscenze di base naturalistiche e ambientali;
- conoscenza delle norme relative alla sicurezza sul lavoro con dimostrazione mediante attestato di frequenza di corsi specifici in materia
- conoscenza del Parco, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, delle reti di infrastrutture turistiche del Parco;
- capacità di lavoro in gruppo e di gestione di piccole unità operative;
- capacità di effettuazione di verifiche e controlli, precisione nello svolgimento dei compiti amministrativi e contabili;
- capacità di relazione con i diversi Enti presenti sul territorio e con gli operatori turistici ed economici.

SERVIZIO A3 - GESTIONE SEGRETERIA TURISTICA VERSANTE PIEMONTESE

Servizio continuativo che necessita di una base operativa nel versante piemontese del Parco. L'ente mette a disposizione della ditta aggiudicataria un ufficio presso il centro visitatori di Noasca, provvisto delle necessarie dotazioni. Nel tal caso tutte le spese relative ai consumi sono assolte dall'ente Parco.

Le funzioni della Segreteria turistica di versante sono suddivise in tre ambiti e sono di seguito elencate:

1) attività di front office e promozione (informazione e supporto ai visitatori)

- servizio di informazione all'utenza nella fascia di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, risposte telefoniche e via mail a turisti italiani e stranieri per la promozione del territorio del versante piemontese del Parco;
- partecipazione a fiere e attività promozionali per le quali siano previste allestimenti e presenza di operatori;
 - supporto alla gestione e promozione della rassegna "A piedi tra le nuvole" e degli altri eventi istituzionali del Parco sul versante piemontese, con particolare riferimento ad aspetti logistici e di dettaglio locale;

- partecipazione a incontri e attività legati all'organizzazione e allo svolgimento delle diverse iniziative; partecipazione agli incontri presso la Direzione del Parco per l'aggiornamento sulle attività in corso, la verifica degli obiettivi e la definizione delle prossime attività;
- raccolta dati acquisiti attraverso speciali moduli di monitoraggio delle manifestazioni predisposti dal Parco: l'operatore dovrà distribuire i moduli (presenze e gradimento) agli addetti alla partecipazione all'evento e successivamente dovrà raccogliere i moduli compilati e trasmetterli alla Segreteria Turistica centrale entro le seguenti scadenze: entro la settimana successiva l'evento e, solo nel periodo estivo, alla fine di ogni mese (giugno, luglio, agosto, settembre). Si precisa che per tutti gli eventi dovrà essere compilato il modulo "presenze" mentre il modulo "gradimento" dovrà essere somministrato in occasione degli eventi principali che il Parco, a campione, individuerà e comunicherà alla Ditta aggiudicataria. I format saranno forniti dal Parco sulla base dei monitoraggi già in corso da anni;
- supporto all'organizzazione delle attività di promozione del Parco, anche attraverso il presidio a stand in occasione di fiere e saloni promozionali a cui il Parco partecipa;
- attività di segreteria delle prenotazioni delle visite all'ecomuseo della scuola di Meison descritta all'allegato C (attività C3). Tale attività dovrà essere svolta attraverso la tenuta di un registro di consegna chiavi che riporti tutti i dati relativi alle visite effettuate e ai dati anagrafici del richiedente oltre ai suoi riferimenti per eventuali contatti. Le prenotazioni dovranno essere effettuate attraverso l'utilizzo di apposito modulo che verrà fornito in sede di contratto. Si precisa che a seguito delle indicazioni pervenute dal Servizio Tecnico del Parco, la fruizione turistica alla scuola di Meison è consentita alle seguenti condizioni:
 - limitare l'accesso ai locali della scuola a 8 persone per volta
 - vietare l'uscita sul balcone verso valle.

2) attività di back office

- rapporti con la Direzione del Parco per tutte le attività di competenza dell'ufficio;
- rapporti con la Segreteria turistica centrale del Parco e con la Segreteria turistica sul versante valdostano per lo scambio di informazioni e lo svolgimento di attività turistiche in rete tra i due versanti;
- collaborazione alla raccolta di informazioni sugli eventi e le manifestazioni organizzate da enti e associazioni del versante piemontese e alla redazione di un calendario unico di eventi sulle due valli (Orco e Soana);
- supporto operativo alle attività di segreteria relative al Marchio di Qualità del Parco, quali la consegna di materiali promozionali agli operatori del circuito, secondo le indicazioni scritte che il Parco fornirà in merito al cronoprogramma di attività e alle indicazioni di svolgimento;
- collaborazione nelle relazioni tra Parco e organizzazioni turistiche centrali e locali;
- collaborazione alle diverse attività che richiedono una competenza territoriale.

3) coordinamento operativo dei Centri Visitatori

- rapporti con i Centri Visitatori e con le strutture turistiche del versante piemontese per la condivisione delle informazioni;
- rendicontazione delle attività legate ai Centri Visitatori;
- verifica attività degli operatori dei Centri e segnalazione al Parco di eventuali inadempienze o prestazioni difformi/scorrette; detta verifica viene svolta secondo le indicazioni dell'apposito "Piccolo manuale per la corretta gestione dei Centri Visitatori" redatto dal Parco; controllo in particolare di aspetti quali puntualità, correttezza nell'esecuzione dei servizi richiesti;
- relazione al Parco, per il tramite della Ditta aggiudicataria, di eventuali criticità e proposta soluzioni legate alla gestione dei Centri Visitatori;
- informazioni agli operatori dei Centri aggiornandoli su tutto quanto è necessario sapere, ad esempio, in merito a nuove indicazioni dell'Ente Parco circa la fruibilità del territorio e il circuito degli operatori economici del Marchio di Qualità, oppure in relazione ad attività che si svolgono in zona, come anche sul programma degli eventi;
- raccolta dati dei flussi turistici sul versante piemontese e ai centri visitatori derivanti dalla compilazione della modulistica predisposta dal Parco. I dati raccolti dovranno essere elaborati e, in ultimo, i questionari e le elaborazioni dovranno essere trasmessi al Servizio Turismo-educazione ambientale entro il 15° giorno del mese successivo al quadrimestre interessato;
- gestione contabilità relativa alla bigliettazione dei Centri;
- fatturazione di servizi/materiali prestati/venduti a terzi, degli spazi pubblicitari inseriti sulla rivista "Voci del Parco", di royalties e sponsorizzazioni;
- gestione magazzino del Parco di Pont Canavese: l'ente Parco affitta un locale adibito a magazzino per lo stoccaggio di materiale in distribuzione/omaggio nonché pannelli e materiali di arredo utilizzati per l'allestimento di mostre o fiere. La segreteria turistica di versante collaborerà alla gestione di tale magazzino;
- reperimento e distribuzione materiali nei Centri Visitatori piemontesi;
- gestione piano di organizzazione delle consegne e degli approvvigionamenti dalla sede di Torino ai centri in modo efficace, per evitare continui spostamenti e dispendio di risorse.

Le attività possono essere svolte sia presso gli uffici adibiti dal Parco alla segreteria turistica (Noasca) sia direttamente sul territorio delle Valli Orco e Soana.

Per il recepimento di input operativi l'operatore addetto alla Segreteria turistica di versante dovrà fare riferimento alla Ditta aggiudicataria o, in via diretta, al competente Ufficio Comunicazione, Turismo-educazione ambientale, nelle persone degli incaricati per i diversi ambiti a seconda delle attività e delle esigenze. Qualsiasi richiesta o comunicazione proveniente dal territorio, dagli enti locali e dagli amministratori del Parco dovrà essere immediatamente comunicata alla Ditta aggiudicataria o ai funzionari del Parco in modo che questi possano, insieme al Direttore, soddisfare le richieste dopo la necessaria valutazione, evitando il passaggio diretto con il Direttore del Parco o gli amministratori dell'Ente. Viceversa, qualsiasi comunicazione o necessità espressa dal Parco alla Ditta dovrà essere comunicata agli operatori.

L'operatore dovrà garantire verso il Parco una reperibilità telefonica e via mail per 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì (dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.00 alle 17.00), salvo minime variazioni che possono derivare da esigenze di migliore servizio all'utenza. Dovrà garantire verso l'utenza la seguente reperibilità: dalle 9.00 alle 12.30.

REQUISITI DELL'OPERATORE

- diploma di scuola secondaria;
- conoscenza della lingua inglese e/o francese, almeno livello B1 del Quadro comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
- conoscenza delle norme in materia di sicurezza sul lavoro con attestato di frequenza di corsi specifici;
- conoscenza del Parco, del suo territorio e in senso più ampio del territorio della Comunità del Parco, della rete dei sentieri, delle sue peculiarità faunistiche, botanico-vegetazionali, geologiche, storico-culturali e ambientali in genere, delle opportunità di visita/escursione, della rete di strutture turistiche del Parco;
- capacità di relazione con i diversi Enti presenti sul territorio e con gli operatori turistici ed economici;
- capacità di utilizzo del PC e dei principali software in ambiente Windows, inclusi i sistemi di navigazione Web;
- esperienza in campo contabile-amministrativo maturata presso soggetti pubblici o privati.

SERVIZIO A4 – ALTRE ATTIVITA' DI SEGRETERIA CONNESSE AL TURISMO

Al presente servizio sono connesse attività che l'ente Parco definirà solo dopo aver recepito gli indirizzi triennali dell'amministrazione e redatto le linee guida per lo sviluppo delle iniziative; queste attività verranno quindi indicate in dettaglio in sede contrattuale.

Per lo svolgimento di questo servizio si prevede l'impiego di un operatore in possesso degli stessi requisiti indicati per le segreterie turistiche (centrale e di versante), che dovrà svolgere un'attività continuativa tutto l'anno, con reperibilità telefonica negli stessi orari della segreteria turistica di versante.

La natura dei servizi riguarda non solo le attività turistiche e di promozione, ma anche e soprattutto il rafforzamento dei legami con il territorio, i suoi operatori turistici ed economici, le amministrazioni, gli enti locali e le associazioni portatrici di interesse dello sviluppo sostenibile dell'area. In particolare dovrà essere curata la rete degli operatori con il Marchio di Qualità del Gran Paradiso dal punto di vista dell'ascolto delle loro richieste ed esigenze e della fornitura di risposte o materiali predisposti dall'Ente. Altresì l'ufficio collaborerà alla realizzazione di programmi e progetti di sviluppo anche in partenariato con altre organizzazioni.