

Gli IAT sono un servizio della Provincia di Rovigo e dipendono dall'Assessorato al Turismo e Promozione del Territorio che li coordina e cura direttamente i servizi di amministrazione, editoria e promozione.

Le sedi degli IAT si trovano a Rovigo, Rosolina Mare, Porto Tolle.

Per gli orari di apertura contattateci ai recapiti sotto indicati.

**Rovigo**



**apertura:** annuale  
**indirizzo:** Piazza Vittorio Emanuele II, 20 - 45100 Rovigo  
**telefono:** 0425.386290  
**fax:** 0425.386280  
**e-mail:** iat.rovigo@provincia.rovigo.it  
**tipologia di informazioni:** comunale, provinciale, regionale ed extraregionale  
**lingue parlate:** inglese, tedesco, francese, spagnolo  
**forma gestionale:** lo IAT è gestito direttamente dalla Provincia e in convenzione con altri soggetti

**c/o CEN.SER (Centro fieristico di Rovigo)**  
**apertura:** temporanea (in occasione di eventi fieristici)  
**indirizzo:** Viale Porta Adige, 45 - 45100 Rovigo  
**tipologia di informazioni:** comunale e provinciale  
**lingue parlate:** inglese  
**forma gestionale:** lo IAT è gestito direttamente dalla Provincia e in convenzione con altri soggetti

**Rosolina Mare**



**apertura:** stagionale  
**indirizzo:** Viale dei Pini, 14 - 45010 Rosolina Mare  
**telefono:** 0426.326020 / 0426.68012  
**fax:** 0426.326007  
**e-mail:** iat.rosolina@provincia.rovigo.it  
**tipologia di informazioni:** comunale, provinciale e regionale  
**lingue parlate:** inglese, tedesco, francese  
**forma gestionale:** lo IAT è gestito direttamente dalla Provincia e in convenzione con altri soggetti

**Porto Tolle**



**apertura:** annuale  
**indirizzo:** Piazza Ciceruacchio, 1 - 45018 Porto Tolle (Ca' Tiepolo)  
**telefono:** 0426.247276  
**fax:** 0426.81150  
**e-mail:** iat@prolocopotolle.org, info@prolocopotolle.org  
**tipologia di informazioni:** comunale e provinciale  
**lingue parlate:** inglese  
**forma gestionale:** lo IAT è gestito dalla Pro Loco in convenzione con la Provincia

**Accessibilità degli IAT**

In termini di accessibilità gli IAT si caratterizzano per:

- segnaletica stradale coordinata lungo la viabilità primaria;
- riconoscibilità esterna delle sedi, caratterizzate da insegne visibili;
- vetrine che promuovono le offerte e le iniziative del territorio;
- parcheggio (ad esclusione dello IAT di Rovigo situato nel Centro Storico, zona pedonale).

Gli IAT sono accessibili anche a persone con disabilità.

**Ambiente**

I nostri uffici IAT hanno tutti un aspetto accogliente e pulito, e si caratterizzano per:

- locali conformi alla normativa vigente, collocati a piano terra;
- disposizione confortevole degli spazi interni;
- zona destinata all'attesa e all'accoglienza;
- desk informativo;
- arredi funzionali ed espositori per la distribuzione di materiale informativo, in perfetto stato di manutenzione;
- vetrine interne allestite in modo da valorizzare le offerte del territorio;
- attrezzatura e tecnologia adeguate alla gestione dei servizi di informazione;
- disponibilità di materiale informativo sul territorio provinciale e regionale;
- corner Veneto, uno spazio cioè dedicato alle risorse turistiche dell'ambito regionale.

Il personale degli IAT è riconoscibile grazie al cartellino di riconoscimento e si caratterizza per professionalità, capacità di ascolto, cortesia e disponibilità, oltre che per essere in possesso delle competenze relazionali e di comunicazione necessarie, acquisite anche grazie a percorsi di formazione e di aggiornamento mirati.

**Tempi di risposta**

Il tempo di attesa prima che si liberi un operatore allo sportello di norma non è superiore ai 2 minuti.

Durante l'attesa è però possibile consultare il materiale informativo presente negli espositori.

Al telefono, l'attesa prima della risposta dell'operatore non supera il minuto.

Le risposte via fax e via e-mail avvengono nelle 48 ore.

Le richieste giunte via posta ordinaria vengono evase entro 48 ore dal loro arrivo.

Eventuali reclami vanno presentati per iscritto allo IAT - utilizzando il modulo di segnalazione allegato - che provvederà ad inoltrarlo al referente provinciale per la loro evasione, secondo quanto previsto dalla Legge Regionale del Veneto 33/2002. L'esito della verifica sarà comunicato entro 20 giorni.

Testo: Giancarlo Dall'Ara  
 Foto: Archivio Provincia di Rovigo, Eugenio Malaspina  
 Progetto grafico: Studio Ruzza



1

La Carta dei Servizi è lo strumento che definisce gli standard del servizio reso dagli IAT, così da permettere ai visitatori di verificarne la qualità, e a noi di monitorarla e migliorarla, avendo in mente il traguardo della soddisfazione delle aspettative e delle esigenze dei visitatori.

Per questo abbiamo bisogno del Suo contributo!

I.A.T. di ..... mese ..... anno .....

Età ..... Sesso: **M**, **F**

Provenienza: **residente in provincia di Rovigo**, **altra provincia/paese estero** (specificare) .....

Lei è: **residente**, **operatore turistico**, **turista di giornata/escursionista**, **turista che pernotta**

Pernotta presso: **struttura ricettiva** (albergo, B&B, campeggio, casa per ferie, ecc.), **camper/mezzi propri**, **ospite di parenti/amici**

Viaggia con un gruppo organizzato? **Sì**, **No**

Ha già visitato questa località in precedenza? **Sì**, **No**

Qual è il motivo principale della visita ai nostri uffici? (indicare 1 sola risposta)

- Informazioni su alloggi/ristoranti
- Informazioni su risorse culturali (mostre/musei/ville/arte), ambientali, enogastronomiche
- Informazioni su eventi (spettacoli/manifestazioni/fiere)
- Informazioni su mezzi di trasporto
- Informazioni sui servizi medici e di emergenza
- Indicazioni su itinerari/percorsi/luoghi specifici
- Attrezzature sportive/ricreative/balneari/congressuali
- Ritiro materiale informativo (mappe/piantine)

2

Ha trovato adeguata l'accessibilità fisica a questo Ufficio? **Sì**, **No**

Se **No**, per quale motivo?

- Barriere architettoniche**
- Insegne esterne poco visibili** **Mancanza di segnaletica stradale**
- Mancanza di parcheggio auto nelle vicinanze**
- Altro (specificare)** .....

Ritiene accoglienti e comodi i locali dell'Ufficio?

**Per nulla**, **Poco**, **Abbastanza**, **Molto**

Trova adeguati gli orari di apertura dell'Ufficio?

**Per nulla**, **Poco**, **Abbastanza**, **Molto**

Il materiale informativo gratuito è facilmente reperibile? **Sì**, **No**

Come giudica il rapporto qualità/prezzo degli oggetti in vendita o a noleggio? (esprimere un voto da 1 = pessimo, ..., 10 = ottimo) .....

- Libri**
- Souvenir**
- Audioguide**
- Biciclette**

Quanto tempo ha aspettato prima che gli operatori si dedicassero a Lei? (in minuti) .....

Secondo Lei i tempi di attesa sono stati ragionevolmente rapidi?

**Per nulla**, **Poco**, **Abbastanza**, **Molto**

Come ha trovato i nostri Operatori?

- Disponibili **Per nulla**, **Poco**, **Abbastanza**, **Molto**
- Competenti **Per nulla**, **Poco**, **Abbastanza**, **Molto**