



REGIONE DEL VENETO

## РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДОХОДНОСТИ ВЕНЕЦИАНСКИХ ВИЛЛ



## КАРТА УСЛУГ ВЕНЕЦИАНСКИХ ВИЛЛ

*Постановление Регионального Совета № 2390 от 4 августа 2009*  
*Постановление Регионального Совета № 1809 от 13 июля 2010*



**Veneto**  
*Tra la terra e il cielo*

[www.veneto.eu](http://www.veneto.eu)

## СОДЕРЖАНИЕ

Карта Услуг, Виллы как культурный памятник

I.	<b>ПРЕЗЕНТАЦИЯ</b>	стр. 3
II.	<b>ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ</b> Вилла, как культурное достояние Вилла, как основной элемент развития окрестной территории Равенство и беспристрастность Постоянство Однородность продукта "Венецианские Виллы" Вежливость	стр. 3
III.	<b>МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ</b> Доступность отличительная особенность Гарантированные часы работы Надежность продукта с точки зрения предлагаемых услуг Цены и тарифы Бесплатный вход для сопровождающих	стр. 4
IV.	<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА</b> Регулярность и постоянство Гостеприимство	стр. 5
V.	<b>РЕКОМЕНДАЦИИ</b> Внутренние правила Гардероб Автостоянка Обязательства виллы и туристического посредника Наличие санитарно-гигиенических услуг	стр. 6
VI.	<b>ЗАБОТА И УЧАСТИЕ</b> Жалобы, предложения, пожелания Коммуникация, связь Пересмотр и обновление Карта Услуг Венецианских Вилл структура для размещения	стр. 6
VII.	<b>УПРОЩЕННАЯ КАРТА УСЛУГ</b>	стр. 7
VIII.	<b>БЛАНК ЖАЛОБЫ</b>	стр. 8

## I. ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Настоящая Карта Услуг направлена на удовлетворение потребности в установление общих принципов и правил для повышения культурной ценности Венецианских Вилл и развития окрестной территории как туристического продукта.

С этой целью определяются общие стандарты вилл, владельцы которых придерживаются настоящей спецификации, с тем, чтобы туристические операторы, с одной стороны способствовали продвижению культурно-туристического продукта “Венецианские Виллы”, а с другой стороны, позволит туристам, познакомиться с “Венецианскими Виллами” – как одно из отличных направлений с неповторимой самобытностью; кроме того, эта Карта является средством коммуникации и информации, которое позволяет ознакомиться с предлагаемыми видами услуг, проверить соблюдение стандартов и провести оценку, также посредством бланков жалоб.

Карта будет периодически обновляться, чтобы укрепить достигнутый уровень качества и регистрировать положительные изменения, произошедшие в рамках реализации проектов улучшения, которые могут быть выявлены также посредством регулярного мониторинга мнений посетителей.

Присоединение к Карте Услуг является важной предпосылкой для внесения вилл в схему туристического продвижения Региона Венето.

## II. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Карта Услуг придерживается следующих основных принципов:

- **вилла, как культурное достояние**, как это определено в каталоге IRVV, является значимой благодаря ее признанным характеристикам таким как исторический, архитектурный, художественный или ландшафтный и представляет собой туристическую достопримечательность;
- **Вилла, как основной элемент развития окрестной территории**, чтобы обладать характеристиками культурно-туристического продукта, “Венецианские Виллы” должны взаимодействовать с территорией для повышения ее доходности, а окрестные территории в свою очередь должны эксплуатировать последнюю, учитывая ту роль, которую она имела на протяжении веков в социальной, культурной и экономической жизни Венето;
- **равенство и беспристрастность**, услуги предоставляются на основе принципа равенства, обеспечения равного доступа всем гражданам, независимо от национальности, пола, языка, религии, политических убеждений;
- **постоянство**, владельцы вилл, которые присоединились к Карте Услуг, гарантируют постоянство и регулярность их использования. В случае временной невозможности полного или частного использования, они обязуются заблаговременно сообщить заинтересованным сторонам и принять все необходимые меры, для минимизации неудобств и восстановления в кратчайшие сроки адекватных условий;

- **однородность продукта "Венецианские Виллы"**, для обеспечения посетителей культурно-туристического продукта "Венецианские Виллы" должным образом, необходимо, чтобы каждая вилла, которая присоединилась к данной Карте, отвечала минимальным требованиям и в будущем выполняла принятые на себя обязательства по поддержанию соответствующего уровня качества туристических услуг, предлагаемых на основе стандартов, определенных в настоящем документе;
- **вежливость**, принимающая сторона должна обеспечить вежливое и уважительное отношение к посетителю. Персонал, чьи непосредственные обязанности связаны с общением с посетителями, должны быть идентифицированы, доступны и готовы должным образом реагировать на любую запрашиваемую информацию.

### III. МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- **доступность, отличительная особенность**: вилла должна гарантировать посетителю доступ к знаменательным местам с исторической, архитектурной, художественной точки зрения или ландшафта, которые являются ее отличительной особенностью.
- **гарантированные часы работы**: информация о режиме и времени работы должны быть доступны общественности и/или время работы по подтвержденному бронированию должны быть соблюдены в полном объеме, за исключением случайных препятствий, которые, однако, должны быть своевременно объявлены общественности (в зависимости от обстоятельств он-лайн, путем оповещения агентства, туроператора, других туристических посредников).
- **надежность продукта с точки зрения предлагаемых услуг**: все предлагаемые туристические услуги (технические средства, предназначенные для посещения, персонал секретариата и стойка информации, любые книжные магазины, рестораны, персонал сопровождения, туалет и т.д.) должны быть доступны в период визита.
- **цены и тарифы**: предусматриваются цены и тарифы, которые варьируются в зависимости от типа пользователя (общественность/операторы), который запрашивает услугу. К туроператорам и посредникам применяют зарезервированные цены нетто, конфиденциальные и недоступные для общественности, которые могут отличаться от цен брутто в прайс-листе. Последние опубликованные на веб-сайтах, в печатных рекламных материалах, плакатах и т.д. и применяются в случае запроса со стороны пользователей других операторов/посредников. Цены и тарифы, связанные с каждой услугой, предлагаемые Виллой (входные билеты, книжный магазин, аренда помещений, услуги катеринга и т.д.) применяются с прозрачностью и единообразием обслуживания по отношению к любой категории пользователей.
- **бесплатный вход для сопровождающих лиц**: туристические гиды и руководители групп, которые сопровождают группы могут бесплатно посетить виллу; это также относится и к лицам сопровождающим людей с ограниченными возможностями.

Несоблюдение минимальных требований, предусмотренных настоящей Картой является условием для исключения виллы из Списка региональной вилл, которые присоединились к Карте Услуг и приоритета в рекламной деятельности продвижения осуществляемой Регионом Венето.

## IV. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА

Фактор / показатель качества	Обязательства, принятые виллой
Регулярность и постоянство	
Дни и часы работы	Под временем работы виллы подразумевается работа на основе бронирования. Любые ограничения периода (фиксированные дни закрытия) или расширение (фиксированные дни открытия) должны быть объявлены общественности до конца октября текущего года на следующий год.
Информация и бронирование	Вилла обязуется отвечать квалифицированно, исчерпывающе и своевременно на запросы информации и бронирования по телефону, факсу и e-mail, предоставляя свои контакты. Персонал должен владеть заявленными иностранными языками. Ответ должен быть направлен заявителю в течение 48 часов с момента получения запроса.
Доступность информации он-лайн	Всю полезную для туристических целей информацию, связанную с виллой, можно найти на их собственном веб-сайте или принадлежащей третьей стороне, которые всегда содержат актуальную информацию.
Прием	
Информация и ориентация	Вилла также предоставляет услугу пункта приема и информации (пункт информации) с персоналом, который в состоянии обеспечить соответствующие сведения для посетителей, посещающих виллу, касающиеся содержания и режима посещения.
Информационные материалы в поддержку визита	В информационном пункте можно найти информационные материалы в бумажном виде с кратким содержательным историческим, художественным и пейзажным профилем виллы, а также некую информацию о семье владельца, в случае, если это связано с чем то историческим и непосредственно связано с управлением виллы. Также должны быть доступны информационные материалы, указания на цены, существующие услуги, инициативы и мероприятия, открытые для общественности, и любые предложения, связанные с виллой.
Информационные материалы для развития окрестной территории	На вилле или информационном пункте виллы имеются информационные материалы в бумажном виде связанные с аспектами окружающей территории (какие еще венецианские виллы можно посетить, сайты предоставляющие туристический и культурный интерес, рестораны, кафе, жилые помещения и т.д.), предоставляемые офисами и учреждениями.
Доступность	<p>Внутренние и наружные части виллы, доступные для посетителей должны быть четко указаны во всей информации предоставляемой для общественности. Любые временные или постоянные ограничения для посещений должны быть объявлены общественности заблаговременно. Должна быть, в частности, исчерпывающая информация о частях виллы не доступных для посетителей с ограниченными возможностями.</p> <p>Вилла также должна обеспечить сидячие места (стулья или скамейки), по крайней мере, в одном из помещений открытым для посетителей, которые чувствуют потребность в отдыхе.</p>
Меры по целенаправленному распространению культурных инициатив, открытых для общественности	Вилла обязуется обеспечить доступ к информации о любых инициативах, открытых для общественности (выставки, конференции, культурные мероприятия и т.д.) интересные для виллы посредством соответствующих каналов информации или путем снабжения материалами, предоставляемые офисами и учреждениями.
Страховое покрытие	Вилла имеет страховое покрытие гражданской ответственности за ущерб, причиненный третьим лицам в зонах предусмотренных для посещения (внешняя и внутренняя).

## V. РЕКОМЕНДАЦИИ

### Внутренние правила

Каждая вилла должна иметь собственные внутренние правила с указанием границ открытых для посещения и правил поведения, которые должны соблюдать посетители. Такие правила должны быть вывешены в офисе, на кассе или в информационном пункте.

### Гардероб

В целях защиты имущества и охраняемых ценностей находящихся на вилле, персонал может потребовать от вас сдать на хранение в предназначенных для этого местах в гардеробе объемные сумки, рюкзаки, зонты и любые другие потенциально опасные предметы.

### Автостоянка

В случае событий, которые привлекают большое количество гостей, владелец виллы обязательно должен предусмотреть зоны, которые будут использоваться в качестве парковки пропорционально потоку ожидаемой публики.

### Обязанности виллы и туристического посредника

Собственники вилл и туристические посредники будут должны договориться о формальностях освобождения от ответственности в случае полного или частного невыполнения соглашения на этапе предварительной записи на посещение и / или других услуг.

### Наличие санитарно-гигиенических услуг

Владелец виллы, который имеет гигиенические услуги туалета за пределами этой виллы должен известить о его наличие в порядке и в форме, наиболее подходящем, в конечном итоге, чтобы дать возможность пользоваться этой услугой.

## VI. ЗАБОТА И УЧАСТИЕ

### *ЖАЛОБЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОЖЕЛАНИЯ*

Пользователи, которые, возможно, столкнутся с отказом в удовлетворении обязательств по Карте Услуг, могут использовать специальный бланк, приложенный ниже, который можно непосредственно направить с помощью электронной почты, обычной почтой или по факсу на адрес, предварительно указанный в бланке или посредством следующих субъектов: Ресепшен виллы, официальные Туристические Офисы (IAT), Заинтересованный Туристический Посредник (гид, турагент, туроператор и т.д.).

Жалобы будут изучены Комитетом по Удовлетворению жалоб Пользователей, состоящим из специальных ассоциаций, разделяющих содержание представленной Карты Услуг, которая будет осуществлять регулярный мониторинг жалоб. Тот же Комитет должен дать ответ в течение 30 дней с момента получения жалобы.

С помощью этих же бланков, которые можно потребовать и вернуть соблюдая все формальности, предусмотренные для подачи жалоб, посетители могут сформулировать предложения, направленные на улучшение организации и оказания услуг: каждое предложение будет являться предметом тщательного анализа и будет учитываться с целью постоянного улучшения предоставляемых услуг.

В случае, если обработка жалобы не достигла согласованного решения сторон, Комитет по Удовлетворению жалоб Пользователей может предложить использование инструмента разрешения споров – примирительные процедуры, действующие в территориально правомочной Торгово-Промышленной Палате.

#### *КОММУНИКАЦИЯ*

Карта качества предоставляемых услуг будет доступна для обозрения при входе в здание, на веб-сайте, в офисах информации и приема туристов и будет доступна по запросу в информационном пункте в те же самые часы работы.

#### *ПЕРЕСМОТР И ОБНОВЛЕНИЕ*

Карта подлежит регулярному обновлению каждые шесть месяцев, и в случае, если имеются значительные изменения в сфере предоставляемых услуг. Такие изменения должны уведомляться и запрашиваться в Региональном Совете Дирекции Туризма, Дворец Шериман, Каннареджио 168 - 30121, Венеция.

## КАРТА УСЛУГ ВЕНЕЦИАНСКИХ ВИЛЛ СТРУКТУРА ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

Упрощенная карта услуг.

По решению Регионального Совета № 1809 от 13 июля 2010 года была принята упрощенная Карта Услуг в отношении вилл, которые внесены в каталог Регионального Института Вилл Венето - IRVV – и в рамках структур, перечисленных в каталоге, такие как венецианская вилла, осуществляется бизнес-деятельность, открытая для общественности (проживание, питание и др.).

Считается, что для этих вилл не требуется подачи заявки на членство в Карте Услуг, утвержденного постановлением № 2390/2009, достаточно удовлетворять определенным требованиям, наиболее тесно связанным с исторически культурным аспектом виллы.

Для вилл, таким образом, которые открыты для общественности и отвечают минимальным требованиям, предусмотренным Картой Услуг (см. стр. 4) будет достаточно, если они смогут обеспечить наличие следующих элементов или выполнение следующих обязательств:

наличие должным образом подготовленных сотрудников, которые будут сопровождать и, если это потребуется, просветят туриста об исторических особенностях, покажут туристам художественные и архитектурные аспекты виллы и возможно имеющегося парка;

наличие информационного пункта, на котором будут размещены информационные материалы виллы Венето;

наличие информационных материалов об особенностях окружающей территории и других венецианских виллах, которые присоединились к Карте Услуг;

извещать гостей о любых культурных мероприятиях, которые проводятся на виллах и на окружающей ее территории, размещая материалы поставляемые из офисов ИАТ (официальные Туристические Офисы) и/или ответственными организациями;

страховое покрытие, если это необходимо, гражданской ответственности за ущерб, нанесенный третьим лицам в границах зон, предусмотренных для посещения, внутренняя и внешняя.

Карта Услуг Венецианских Вилл как памятников культуры применяется также для венецианских вилл, которые хотя и не имеют возможности разрешить общественный доступ к основному корпусу усадьбы и другим историческим зданиям, могут, однако, сделать доступными для туристов парк или сады этой виллы;



В Регион Венето  
Дирекция Туризма  
Дворец Шериман  
Канареджио № 168  
30121 – Венеция  
Тел. 041/2792653-2654  
Факс. 041/2792601  
e.mail: turismo@regione.veneto.it

**БЛАНК ЖАЛОБЫ**

(ПРОСЬБА ЗАПОЛНЯТЬ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ)  
**ЖАЛОБА ПРЕДСТАВЛЕНА ОТ:**

ФАМИЛИЯ \_\_\_\_\_

ИМЯ \_\_\_\_\_

РОДИЛСЯ/ЛАСЬ \_\_\_\_\_ ПРОВИНЦИЯ \_\_\_\_\_ В \_\_\_\_\_ ГОДУ

ПРОЖИВАЮЩИЙ В \_\_\_\_\_ ПРОВИНЦИЯ \_\_\_\_\_

УЛИЦА \_\_\_\_\_ ИНДЕКС \_\_\_\_\_

ТЕЛЕФОН \_\_\_\_\_ ФАКС \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

**ОБЪЕКТ ЖАЛОБЫ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ПРИЧИНА ЖАЛОБЫ:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ПОЖЕЛАНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ УСЛУГ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Информируем, что в соответствии со ст. 13 Декрета 30/06/2003 № 196, данные будут обрабатываться и использоваться исключительно для того, чтобы ответить на эту жалобу.

ДАТА \_\_\_\_\_

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_

**На эту жалобу будет дан ответ в течение 30 дней**