



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa ANNO 2023

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

##### *Servizi mappati nella Carta n. 1:*

Servizi 1 e 2: Informazioni Turistiche c/o CIT e via Web



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023**  
**Servizi 1 e 2: Informazioni Turistiche c/o CIT e via Web**

Carta dei Servizi al Turista							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accessibilità alle informazioni c/o i Centri d'Informazione Turistica durante l'anno.	n. giornate lavorative con apertura assicurata dei CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		178/181	
	Accessibilità multicanale	informazioni tramite web, posta e telefono per accedere ad un servizio informativo completo e veloce.	n. totale dei canali disponibili e utilizzati	3 canali		3 canali	
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	n.di ore per fornire risposte ritenute tempestive alle informazioni richieste complessivamente. Punto 1.6 della customer	1 h		1 h	
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo massimo di gg. lavorativi per rispondere alla richiesta di informazione turistica pervenuta via web (posta elettronica)	n. di giorni necessari per la pubblicazione delle risposta alla richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	3 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n.di giorni in media per le risposte ai reclami effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5 gg	
Efficacia	Conformità	Competenza e professionalità della prestazione erogata tramite CIT	n. di risposte erogate conformemente alle richieste di informazioni. (punto 1.7 della customer)	100%		Il punto oggetto del quesito non è rilevabile dalle schede di customer	
	Affidabilità	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		Il punto oggetto del quesito non è rilevabile dalle schede di customer	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		Il punto oggetto del quesito non è rilevabile dalle schede di customer	

**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023**

Servizio: Informazioni Turistiche

Carta dei Servizi al Turista							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai Centri di Informazione Turistica (CIT)	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		162/184	
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		3 canali utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempi di attesa per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	minuti in media per il rilascio delle informazioni	15 minuti		15 minuti	
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo massimo in media per la risposta alle richieste di informazione turistiche pervenute.	n. di risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di informazioni pervenute	2 giorni	3 giorni	su n.1308 richieste (e-mail e telefoniche) n. 1308 sono state riscontrate entro 2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	5 giorni	10 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
EFFICACIA	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi positivi rispetto alla chiarezza delle informazioni/ n. totali di informazioni fornite	80%		280/283 *	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	<u>n.di risposte complete ed esaustive</u> n. totali di informazioni fornite	80%		283/283 *	

\* SI PRECISA CHE LA RILEVAZIONE NEI MESI DI LUGLIO AGOSTO E SETTEMBRE E' STATA EFFETTUATA SOLTANTO AL CIT BELLINI IN QUANTO FINALIZZATA AL GRADIMENTO DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE (APERTURA DEL CIT BELLINI NEI WEEKEND) I DATI RICAIVATI SONO STATI SOMMATI AL TOTALE DEL SEMESTRE-dal mese di ottobre la customer satisfaction è stata somministrata in tutti i CIT

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 standard di qualità monitorati => n. 11

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2023 :**

degli 11 standard di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta:

	n. 8 standard sono risultati completamente rispettati pari al	72,73%
	n. 3 standard sono risultati non valutabili pari al	27,27%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° semestre 2023 :**

	n. 9 standard sono risultati completamente rispettati pari al	100,00%
---	---	---------