



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° semestre 2025

INDICE

Rendicontazione

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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° semestre 2025

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	Accesso ai Centri di Informazione Turistica (CIT)	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		181/181	
	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	
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	1620 (mail e telefonate) esitate in 2 gg	
	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	
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 gg	
	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		3gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5gg	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi positivi rispetto alla chiarezza delle informazioni/ n. totali di informazioni fornite	80%		94%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	<u>n.di risposte complete ed esaustive</u> <u>n. totali di informazioni fornite</u>	80%		94%	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 10**

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

dei 10 standards di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta:

	n. 10 standard sono stati completamente rispettati pari al	100,00%
---	--	---------



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° semestre 2025

INDICE

Rendicontazione

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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° semestre 2025

Carta dei Servizi al Turista							
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% (165 giorni di apertura nel II semestre 2025)		99,46% (183/184 giorni di apertura nel II semestre 2025)	
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		3	
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempi di attesa per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	Indice di gradimento del servizio	70%		95.43%	
	Tempi medi di risposta tramite telefono e email	tempo massimo in media per la risposta alle richieste di informazione turistiche pervenute.	Tempo medio di erogazione del servizio.	2 giorni		entro 2 giorni per le email e riscontro immediato per le telefonate	
	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	10 giorni		nessun reclamo	
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	Indice di gradimento rilevato con la customer di cui al punto 3.6	75%		94,50%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	Soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato di cui al punto 4 della customer	75%		97%	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 9**

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

del 9 standards di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta:

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