

Carta dei Servizi al Turista

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio: Informazioni Turistiche

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio
				(valore programmato)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai Centri di Informazione Turistica (CIT)	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio dei giorni di apertura al pubblico rispetto al totale delle giornate lavorative
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente.
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempi di attesa per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	Indice di gradimento del servizio	70%		customer satisfaction
	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		Calcolo del tempo medio impiegato a fornire informazioni
	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		Calcolo del tempo medio per rispondere al 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		Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento sul web
	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		Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento sul web
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	Indice di gradimento rilevato con la customer di cui al punto 3.6	75%		customer satisfaction
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	Soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato di cui al punto 4 della customer	75%		customer satisfaction

