



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° semestre 2024

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 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso ai Centri di Informazione Turistica (CIT)	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		3 canali	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	tempi di attesa per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	minuti in media per il rilascio delle informazioni	15 minuti		15 minuti	
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	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	2 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi positivi rispetto alla chiarezza delle informazioni/ n. totali di informazioni fornite	80%		80%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	<u>n.di risposte complete ed esaustive</u> n. totali di informazioni fornite	80%		100%	

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.

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

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2024

degli 10 standard di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta:

 n. 10 standard risultano completamente raggiunti pari al 100,00%



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° semestre 2024

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

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%		182/184	
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		100%	
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	364 mail 1300 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	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 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	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5 giorni	
Affidabilità	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi positivi rispetto alla chiarezza delle informazioni/ n. totali di informazioni fornite	80%		33,87% Abbastanza Soddisfatto 47,75 Molto Soddisfatto N.TOTALE INFO FORNITE 245	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	<u>n.di risposte complete ed esaustive</u> <u>n. totali di informazioni fornite</u>	80%		215 245	

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. 11**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:
2° semestre 2024**

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

 n. 10 standard sono risultati completamente raggiunti pari al 100,00%