



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2021

##### *Servizi mappati nella Carta n. 2:*

- Servizio 1    Informazioni Turistiche c/o CIT
- Servizio 2    Informazioni Turistiche via Web

**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**  
**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%		<u>42</u> 182	23%	-
	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		1197		
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		<u>0</u> 300	0%	
	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 risposte alle 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	<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>	-	
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%		<u>0</u> 300	0%	
	Affidabilità	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n. di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		<u>0</u> 300	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n. di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		<u>0</u> 300	0%	



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

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%		<u>184/184</u>	<u>100%</u>	
	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		
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		<u>0 (risposta immediata)</u>	-	
	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 alle richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	<u>3 gg</u>	-	
	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	<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>	-	
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		0 (nessun aggiornamento)		
	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		0 (nessun aggiornamento)		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		0 (nessun aggiornamento)		
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%		<u>A causa dell' emergenza sanitaria non sono state somministrate le schede Customer</u>	-	
	Affidabilità	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		<u>A causa dell' emergenza sanitaria non sono state somministrate le schede Customer</u>	-	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		<u>A causa dell' emergenza sanitaria non sono state somministrate le schede Customer</u>	-	



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**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.

 **Services erogati => 2**

 **Standards di qualità monitorati =>11**

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

**1° semestre 2021:**

degli 11 standards di qualità:

-  n. 6 sono stati rispettati (pari al 54,55%).
-  n. 1 non sono stati rispettati (pari al 9,09%).
-  n. 4 non sono stati rispettati (pari al 36,36%).

 **Services erogati => 2**

 **Standards di qualità monitorati =>11**

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

**2° semestre 2021 :**

degli 11 standards di qualità:

-  n. 11 sono stati rispettati (pari al 100%).

**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

