



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

#### 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 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022  
 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%		8	100%	
	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		179 (email) ,650 (telefonate)		
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		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 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	NESSUN RECLAMO PERVENUTO		
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%		SONO STATI COMPILATI N 586 QUESTIONARI DI GRADIMENTO ESCLUSIVAMENTE NEI GIORNI DI PERFORMANCE		
	Affidabilità	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		SONO STATI COMPILATI N 586 QUESTIONARI DI GRADIMENTO ESCLUSIVAMENTE NEI GIORNI DI PERFORMANCE		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		SONO STATI COMPILATI N 586 QUESTIONARI DI GRADIMENTO ESCLUSIVAMENTE NEI GIORNI DI PERFORMANCE		

**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:  
1° semestre 2022 :**

degli 11 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

	n. 9	standards sono stati completamente rispettati pari al	81,82%
	n. 1	standards non sono stati rispettati pari al	9,09%
	n. 1	standards risulta non valutabile pari al	9,09%



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

#### 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 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022  
 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%		181/184= 98%		
	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		SITO-MAIL (N°144)- TELEFONO(N° 1000)		
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		NON RILEVATO		
	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 GIORNI		
	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	NESSUN RECLAMO PERVENUTO		
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 GIORNI		
	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 GIORNI		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5 GIORNI		
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%		NON RILEVATO		
	Affidabilità	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		NON RILEVATO		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		NON RILEVATO		

**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 2022 :**

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

-  n. 7 Standards sono completamente raggiunti pari al 63,64%
-  n. 4 Standards risultano non valutabili pari al 36,36%