



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2024

Servizi 1 e 2: Informazioni Turistiche c/o CIT e via Web

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono pervenuti reclami				

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NEL CIT Bellini	2024	312	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NEL CIT Massimo	2024	70	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NEL CIT GULI'	2024	156	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETÀ SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI NEL CIT GALLETTI	2024	65	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli standard prefissati nella Carta dei Servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Piano di miglioramento degli Standard

Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni