



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2019

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 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizi 1 e 2: Informazioni Turistiche c/o CIT e via Web

Carta dei Servizi al Turista								
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>	Informazioni c/o i Centri d'Informazione Turistica	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		$\frac{105}{105}$	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (tramite web) su come ottenere più agevolmente le informazioni turistiche	n. tot. n. dei canali via web disponibili/n. dei canali via web utilizzati	3 canali		3 canali		
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	n.di risposte ritenute tempestive (di cui al punto 2.10 customer)/ n. richieste di informazioni richieste complessivamente	90%		$\frac{306}{320}$	96%	
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	tempo massimo di gg. lavorativi per la pubblicazione richiesta di informazione turistica pervenuta via web (posta elettronica)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	3 gg		
	<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	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità delle prestazione erogata/ risposte fornite tramite CIT	n. di risposte erogate conformemente / n. richieste di informazioni richieste complessivamente	80%		$\frac{300}{300}$	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni (di cui al punto 2.5 customer)/ n. richieste di informazioni erogate	10%		$\frac{1}{300}$	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di risposte complete/ esaustive (di cui al punto 2.6 customer)/ n. richieste di informazioni richieste complessivamente	80%		$\frac{299}{300}$	100%	



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Servizi 1 e 2: Informazioni Turistiche c/o CIT e via Web

Carta dei Servizi al Turista								
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>	Informazioni c/o i Centri d'Informazione Turistica	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>164</u> 169	97%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (tramite web) su come ottenere più agevolmente le informazioni turistiche	n. tot. n. dei canali via web disponibili/n. dei canali via web utilizzati	3 canali		3 canali sito/posta elettronica/telefono		
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	n. di risposte ritenute tempestive (di cui al punto 2.10 customer)/ n. richieste di informazioni richieste complessivamente	90%		<u>300</u> 320	94%	
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	tempo massimo di gg. lavorativi per la pubblicazione richiesta di informazione turistica pervenuta via web (posta elettronica)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	3 gg		
	<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	15 giorni	30 gg.	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità delle prestazione erogata/ risposte fornite tramite CIT	n. di risposte erogate conformemente / n. richieste di informazioni richieste complessivamente	80%		<u>320</u> 320	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n. di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni (di cui al punto 2.5 customer)/ n. richieste di informazioni erogate	10%		<u>2</u> 320	1%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n. di risposte complete/ esaustive (di cui al punto 2.6 customer)/ n. richieste di informazioni richieste complessivamente	80%		<u>318</u> 320	99%	



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

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.

 ***Servizi erogati => 2***

 ***Standards di qualità monitorati =>11***

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

1° e 2° semestre 2019:

-  ... tutti gli 11 standards di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta risultano sostanzialmente rispettati.