



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2018**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

##### *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 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018**  
**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>181</u> 181	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 (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>287</u> 300	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 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	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo pervenuto nel semestre		
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 giorni		
	<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 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni		
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>300</u> 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%		<u>1</u> 300	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata tramite	n.di risposte complete/ esaustive (di cui al punto	80%		<u>299</u>	100%	



**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018**  
**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)		
		CIT	2.6 customer)/ n. richieste di informazioni richieste complessivamente			300		

**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018**  
**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	Accessibilità fisica	Informazioni c/o i Centri d'Informazione Turistica	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		$\frac{181}{181}$	100%	
	Accessibilità multicanale	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 utilizzati (sito istituzionale Palermo Welcome, posta elettronica, telefono)		
Tempestività	Tempi medi di risposta	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%		$\frac{287}{300}$	96%	
	Tempi medi di risposta multicanale	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	$\frac{82}{82}$	100%	
	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	15 giorni	30 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Nessun aggiornamento (dal 01/06/2018 al 31/12/2018)		
	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		Nessun aggiornamento (dal 01/06/2018 al 31/12/2018)		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Nessun aggiornamento (dal 01/06/2018 al 31/12/2018)		
Efficacia	Conformità	regolarità delle prestazione erogata/ risposte fornite tramite CIT	n. di risposte erogate conformemente / n. richieste di informazioni richieste complessivamente	80%		$\frac{300}{300}$	100%	
	Affidabilità	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%	
	Compiutezza	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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**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° e 2° semestre 2018:**

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

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

Infatti:

-  **SERVIZI 1 e 2:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati