



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2020**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

##### *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 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020**  
**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>	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%		37,90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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 canali	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	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	Dato non reso
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	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 alla richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	1 gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	<i>Responsabili</i>	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		nessun aggiornamento	
	<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 delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		NON SI POSSONO CARICARE LE RISPOSTE SUL WEB	Dato non reso
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	Dato non reso
	<i>Affidabilità</i>	completezza della prestazione erogata tramite CIT	n. di giudizi negativi rispetto alla chiarezza delle informazioni erogate. (punto 1.4 della customer)	100%		NON RILEVATO	Dato non reso
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n. di giudizi negativi sulla qualità delle informazioni erogate. (punto 1.5 della customer)	100%		NON RILEVATO	Dato non reso



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020





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	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%		141/184 =76%	
	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		TOT 954	
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 risposte alla richieste di prestazioni pervenute	3 giorni	5 giorni	3gg	
	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		5gg	
	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		5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle risposte. Tempistica.	n. di giorni necessari per il caricamento su web.	5 giorni		5gg	
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 Custmer</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 Custmer</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 Custmer</u>	



**Carta dei Servizi al Turista**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

**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° semestre 2020:**

degli 11 standards non tutti sono stati rispettati

-  .... 5 standards (pari al 45,45%) di qualità riferiti ai 2 Servizi descritti nella Carta risultano sostanzialmente rispettati.
-  ....1 standard (pari al 9,09%) risulta non rispettato
-  ... 5 standards (pari al 45,45%) risultano non valutabili in quanto i dati non sono pervenuti




 **Servizi erogati => 2**

 **Standards di qualità monitorati =>11**

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

**2° semestre 2020:**

degli 11 standards non tutti sono stati rispettati

-  .... 6 standards (pari al 54,55%) di qualità risultano sostanzialmente rispettati.
-  ....1 standard (pari al 9,09%) risulta parzialmente rispettato
-  ... 4 standards (pari al 36,36%) risultano non valutabili in quanto i dati non sono pervenuti

