



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

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

Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
Nessun reclamo è pervenuto alla U.O. Promozione Turismo				



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

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

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
Non è stato utilizzato alcuno strumento di misurazione qualità			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	TURNAZIONE E PROGETTO PERFORMANCE SOLO PER IL CIT BELLINI
MIGLIORAMENTO	RIMODULAZIONE E SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA AZIONE CORRETTIVA

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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

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

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Nel 2022 non è stata effettuata alcuna analisi di benchmarking
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

