



**Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021**



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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



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

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

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...)
1	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 2021

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 SI SONO POTUTI SOMMINISTRARE QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION PER QUESTIONI DI SICUREZZA LEGATI ALL'EMERGENZA COVID			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	



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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

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	PROGETTO DI FORMAZIONE ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE CIT GUIDE TURISTICHE E CORSO DI INGLESE
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA AZIONE CORRETTIVA

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	SERVIZIO PROMOZIONALE CENTRI INFORMAZIONE TURISTICA
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	NESSUNA INIZIATIVA INTRAPRESA
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	NESSUNA INIZIATIVA DA AVVIARE

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

