



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



## 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 QUALITÀ 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'EMERGERZA 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	



**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	TURNAZIONE E PROGETTO PERFORMANCE SOLO PER IL CIT BELLINI
<b>MIGLIORAMENTO</b>	PROGETTO DI FORMAZIONE ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE CIT GUIDE TURISTICHE E CORSO DI INGLESE
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	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>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	SI
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	SERVIZIO PROMOZIONALE CENTRI INFORMAZIONE TURISTICA
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	NESSUNA INIZIATIVA INTRAPRESA
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	NESSUNA INIZIATIVA DA AVVIARE

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

