Carta dei Servizi al Turista

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio: Informazioni Turistiche

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	Accesso ai Centri di Informazione Turistica (CIT)	n. giornate lavorative con apertura assicurata ai CIT/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio dei giorni di apertura al pubblico rispetto al totale delle giornate lavorative
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utenza per l'accesso alle informazioni	3 canali (Portale Palermo Welcome, telefono-mail)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente.
Tempestività	*Tempi medi di risposta*	tempi di attesa per il rilascio delle informazioni Turistiche tramite CIT	minuti in media per il rilascio delle informazioni	15 minuti		customer satisfaction
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo massimo in media per la risposta alle richieste di informazione turistiche pervenute.	n. di risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di informazioni pervenute	2 giorni	3 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo di risposta dalla ricezione
	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	5 giorni	10 giorni	Per ciascun eventuale reclamo viene calcolato il tempo di risposta dalla ricezione
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		conteggio dei giorni tra la modifica intervenuta e l'effettuazione dell'aggiornamento sul sito
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		conteggio dei giorni tra la modifica intervenuta e l'effettuazione dell'aggiornamento sul sito
Efficacia	*Affidabilità*	pertinenza della prestazione erogata tramite CIT	n.di giudizi positivi rispetto alla chiarezza delle informazioni/ n. totali di informazioni fornite	80%		customer satisfaction
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata tramite CIT	n.di risposte complete ed esaustive / n. totali di informazioni fornite	80%		customer satisfaction