

Mappatura dei Servizi - Scheda di descrizione

DIREZIONE/UNITA' DI STAFF:
SERVIZIO:

V^ Dir. "Sviluppo Economico e Politiche Sociali"
Turismo

SERVIZIO EROGATO: Informativa ed assistenza su classificazione Strutture Ricettive e Tabelle prezzi.

Il servizio di informazione e assistenza viene fornito dagli Uffici (n. 3 divisi per zone territoriali), preliminarmente all'istanza di parte (SCIA), trasmessa per l'endoprocedimento di competenza alla Città Metropolitana dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei Comuni. Si procede all'istruttoria documentale, alla verifica dei requisiti minimi necessari previsti dalle normative in materia, ove necessario con sopralluogo, e si conclude con apposita determina dirigenziale di classifica.

Verifica e vidimazione delle tabelle prezzi presentate annualmente dalle strutture ricettive. L'attività si espleta nei locali di Via San Paolo (ex IAI) durante l'orario di servizio da lunedì al venerdì ore 8,00/14,00 il martedì e giovedì anche dalle ore 14,30/17,30 (Recapiti telefonici: 090 7761159/587/586) e presso l'Ufficio decentrato di Capo d'Orlando da lunedì al venerdì ore 9,00/13,30 il martedì e giovedì anche dalle 15,00/17,00 (Recapiti telefonici: 0941 911345 cell. di servizio 349 0625850).

FONTI NORMATIVE: L.R. n.27 del 6/04/1996 - D.A. n. 2351/Gab del 15/12/2014 - D.A. 15/02/2017 Ass. Turismo - D.A. n. 469/S2TUR del 20/03/2017

RESPONSABILI DEL SERVIZIO E DELL'ATTIVITA' EROGATA: Sig. Barone Ferdinando (Resp. Servizio Turismo), Sig. Repici Pietro (Resp. Uff. Strutt. Ricett. Messina/Milazzo/Eolie), Sig. Collovà Cono (Resp. Uff. Strutt. Ricett. Zona Tirrenico-Nebroidea), Geom. Previti Giuseppe (Resp. Uff. Strutt. Ricett. Zona Jonica)

GRADO DI RILEVANZA DELL'IMPATTO

CON L'ESTERNO:

- rilevanza per il cittadino: - molto rilevante
- ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata: - cittadini e imprenditori operanti sul territorio metropolitano
- quota bilancio destinata: - costo del personale e delle utenze da PEG capitoli Serv. Turismo
- ampiezza dell'articolazione territoriale: - tutto il territorio metropolitano
- grado di strategicità: - molto rilevante

STANDARD DI QUALITA'

DIMENSIONI DELLA QUALITA':

Accessibilità: - Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al servizio/uffici - orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 - martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra "Turismo" del sito istituzionale (modulistica varia).

Tempestività: - Tempi di erogazione del servizio: 60 gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).

Trasparenza: - Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina "Turismo e Cultura" del sito istituzionale; Pubblicazione atti su "Albo Pretorio" e "Amministrazione Trasparente".

Efficacia: - Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.

Qualità aggiuntiva: - Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni della provincia di Messina.

INDICATORI ASSOCIATI: Informazioni e assistenza richieste
n. SCIA pervenute
n. Tabelle prezzi pervenute

VALORI STANDARD DEFINITI PER CIASCUN INDICATORE:

Informazioni fornite/informazioni richieste	100%
n. SCIA lavorate/SCIA pervenute	100%
n. Tabelle prezzi vidimate/n. tabelle prezzi pervenute	100%

MODALITA' MONITORAGGIO STANDARD: semestrale

MODALITA' AGGIORNAMENTO PERIODICO STANDARD: annuale

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO E DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: Finestra "Turismo" sito istituzionale - Questionario di gradimento ed analisi delle criticità.

Il Dirigente
D.ssa Tripodo Avv. Anna Maria

Mappatura dei Servizi - Scheda di descrizione

DIREZIONE/UNITA' DI STAFF: V^ Dir. "Sviluppo Economico e Politiche Sociali"
SERVIZIO: Turismo

SERVIZIO EROGATO: Trasmissione, agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata.

L'Ufficio rapporti con i SS.UU.AA.PP. e Statistica, su istanza di parte rilascia, agli utenti richiedenti, esclusivamente per finalità di statistica e di ricerca scientifica e solo dopo rilevazione dell'I.S.T.A.T., i dati turistici definitivi in forma aggregata relativi all'attività ricettiva del territorio della Città Metropolitana di Messina.

L'Ufficio espleta tale attività nei locali di Via San Paolo is. 361 (ex IAD) durante l'orario di Servizio da lunedì al venerdì ore 8,00 – 14,00 il martedì e giovedì anche dalle ore 14,30 – 17,30
Tel. 0907761588 email : statistica.turismo@cittametropolitana.me.it

FONTI NORMATIVE: – D.Lgs 322/89 s.m.i. - D.Lgs 196/2003 s.m.i.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Sig. Barone Ferdinando

RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DELL'ATTIVITA' EROGATA: Sig. Barone Ferdinando (Responsabile Servizio Turismo), Dott. Caristi Orazio (Resp. Uff. rapporti con i SS.UU.AA.PP. e Statistica)

GRADO DI RILEVANZA DELL'IMPATTO

CON L'ESTERNO:	- rilevanza per il cittadino:	rilevante
	- ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata:	utenti (Comuni, Associazioni, stakeholders), dell' intero territorio metropolitano
	- quota bilancio destinata:	costo del personale e delle utenze da PEG servizio Turismo
	- ampiezza dell'articolazione territoriale:	tutto il territorio metropolitano
	- grado di strategicità:	rilevante

STANDARD DI QUALITA'

DIMENSIONI DELLA QUALITA':

Accessibilità	modalità di accesso al servizio – su istanza di parte orario di servizio da lun. a ven. 8,00 – 14,00 - mart e giov. 14,30 – 17,30
Tempestività':	tempi di erogazione del servizio: 30gg (salvo richieste integrazioni)
Trasparenza:	pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT
Efficacia:	soddisfazione degli utenti

INDICATORI ASSOCIATI: - assistenza e informazioni
- tempo effettivo dalla richiesta al rilascio dati

VALORI STANDARD DEFINITI PER CIASCUN INDICATORE:	informazioni fornite/ informazioni richieste	100%
	n. richieste esitate/ n. richieste pervenute	100%

MODALITA' MONITORAGGIO STANDARD: semestrale

MODALITA' AGGIORNAMENTO PERIODICO STANDARD: annuale

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO E DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA:

Questionario di gradimento ed analisi delle criticità.

Il Dirigente
D.ssa Tripodo Avv. Anna Maria



Mappatura dei Servizi - Scheda di descrizione

DIREZIONE/UNITA' DI STAFF: V[^] Dir. - Sviluppo Economico e Politiche Sociali
SERVIZIO: Turismo

SERVIZIO EROGATO: Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour-Messina.
Informazioni sulla mobilità cittadina e territoriale, sulle attrattive e le peculiarità della città e del territorio;
L'Ufficio espleta tale attività nelle seguenti lingue Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo;
L'orario di apertura al pubblico è il seguente: da lunedì a venerdì ore 8 - 13 e 14,30 - 16-30;
E' possibile contattare il P.I.T. Infopoint nei giorni e negli orari suindicati ai nn. 090/7761048 - 090/7761049 e tramite email all'indirizzo: infopointturismo@cittametropolitana.me.it.
In occasione di particolare affluenza anche nei giorni di sabato, domenica e festivi.

FONTI NORMATIVE: L.R. 10/05 e L.R. 15/2017(ex L.R. 9/86 art.47);

RESPONSABILE DEL SERVIZIO e DELL'ATTIVITA' EROGATA: Sig. Barone Ferdinando - Sig. Scarcella Vincenzo
(Resp. Uff. Infopoint);

GRADO DI RILEVANZA DELL'IMPATTO

CON L'ESTERNO:

- rilevanza per il cittadino:	molto rilevante;
- ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata:	visitatori e turisti;
- quota bilancio destinata:	relativa al solo personale ed alle utenze di servizio;
- ampiezza dell'articolazione territoriale:	Messina;
- grado di strategicità:	rilevante;

STANDARD DI QUALITA'

DIMENSIONI DELLA QUALITA':

Accessibilità: apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00-13,00 e 14,30-16,30 ;
Tempestività': in tempo reale (max 15 mn d'attesa);
Trasparenza: servizio aperto a tutti - apposita segnaletica stradale - comunicazione;
Efficacia: soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali;

QUALITA AGGIUNTIVE: Ricerca ed informazione immediata, in cinque lingue, sugli eventi e manifestazioni nella città e sul territorio prov.le - utilizzo Messina "App" in 5 lingue ed aggiornamento giornaliero dei pannelli informativi esterni.

INDICATORI ASSOCIATI: apertura effettiva/apertura programmata;
numero visitatori c/o Infopoint;
numero informazioni fornite in 5 lingue su eventi/manifestazioni rilevate sull'intero territorio prov.le;
tempo massimo d'attesa;
numero schede "questionario di soddisfazione" compilate per valutazione servizio;
numero comunicazioni;

VALORI STANDARD DEFINITI

PER CIASCUN INDICATORE:

n. giorni d'apertura effettiva/ n. giorni d'apertura programmate	100%
n. informazioni fornite/ n. visitatori	95%
n. lingue in App	5
n. n. eventi divulgati/ eventi e manifestazioni ricercati-conosciuti	95%
- tempo d'attesa (15 mn max)	100%
n. schede customer satisfaction /valutazione visitatori-turisti	95%
n. comunicazioni/ anno	2

MODALITA' MONITORAGGIO

STANDARD: semestrale

MODALITA' AGGIORNAMENTO

PERIODICO STANDARD: annuale

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO

E DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: questionario di gradimento ed analisi delle criticità in 5 lingue.

Il Dirigente
D.ssa Tripodo Avv./Anna Maria