

## Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi

---

**GESTORE AEROPORTUALE**

ragione sociale società di gestione

**AEROPORTO DI**

località

**RELAZIONE ACCOMPAGNATORIA CARTA DEI SERVIZI**

inserire anno corrente

---

### INDICE

1. Introduzione
2. Andamento generale anno [anno precedente]
3. Nota metodologica
  - a. Metodo utilizzato per effettuare le rilevazioni/interviste ai passeggeri
  - b. Frequenza delle rilevazioni
  - c. Calcolo TPHP
4. Obiettivi previsti e risultati raggiunti nell'anno [anno precedente]
5. Indicatori Carta dei Servizi
  - a. Indicatori valorizzati
  - b. Indicatori PRM
    - Assistenze PRM erogate nell'anno [anno precedente]
  - c. Indicatori Tecnici
6. Cruscotto annuale
7. Conclusioni

## 1. Introduzione

inserire breve introduzione

## 2. Andamento generale anno [precedente]

inserire descrizione dell'andamento generale dell'anno [anno precedente]:

- traffico
- investimenti
- aspetti operativi
- etc...

## 3. Nota metodologica

inserire le seguenti informazioni:

- a. Introduzione sulle modalità di conduzione delle interviste, rilevazioni e conteggi
- b. Metodo utilizzato per effettuare le rilevazioni/interviste ai passeggeri
- c. Frequenza delle rilevazioni
- d. Calcolo TPHP

## 4. Obiettivi previsti e risultati raggiunti nell'anno [anno precedente]

inserire una descrizione dei principali obiettivi raggiunti e non raggiunti rispetto a quelli previsti e l'approccio al miglioramento da parte del gestore in base ai risultati raggiunti

## 5. Indicatori della Carta dei Servizi

### a. indicatori valorizzati

inserire elenco dei 34 indicatori della Carta dei Servizi ciascuno con il seguente schema:

FATTORE DI QUALITA' .....						
INDICATORE N.	DESCRIZIONE	OBIETTIVO A.P.	RISULTATO A.P.	DELTA (ris.. a.p. – ob.. a.p.)	OBIETTIVO A.C.	DELTA (ob. a.p. – ris. a.p.)
Descrizione						
Analisi dei risultati raggiunti e obiettivi di miglioramento*						

**\*N.B. Gli indicatori sono ereditati dalla tabella inserita a sistema dal gestore. Il gestore deve compilare questa parte descrittiva**

### b. indicatori PRM

inserire elenco dei 16 indicatori PRM ciascuno con il seguente schema:

FATTORE DI QUALITA' .....						
INDICATORE N.	DESCRIZIONE	OBIETTIVO A.P.	RISULTATO A.P.	DELTA (ris.. a.p. – ob.. a.p.)	OBIETTIVO A.C.	DELTA (ob. a.p. – ris. a.p.)
Descrizione						
Analisi dei risultati raggiunti e obiettivi di miglioramento*						

**\*come sopra**

**b.1 Assistenze PRM**

inserire il prospetto delle assistenze erogate nell'anno precedente nel formato tabellare standard con cui vengono trasmesse mensilmente dai gestori:

	BLND			WCHR			WCHS			WCHC			DEAF			DPNA		
	prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata	
		Pax	Vettore															
gennaio	20	5	1	515	155	64	383	103	39	58	9	10	24	9	0	24	3	1
febbraio	19	2	1	398	146	83	355	93	40	57	15	4	11	7	3	30	3	4
marzo	22	6	4	592	170	126	499	138	74	98	18	10	21	3	3	21	2	1
aprile	25	6	0	527	171	81	536	190	59	73	14	5	11	6	0	13	0	0
maggio	134	19	1	1218	429	171	858	301	94	138	31	13	100	5	2	33	2	1
giugno	85	10	3	832	387	163	1176	322	114	131	31	16	77	12	10	38	7	3
luglio																		
agosto																		
settembre																		
ottobre																		
novembre																		
dicembre																		
	305	48	10	4082	1458	688	3807	1147	420	555	118	58	244	42	18	159	17	10

Inserire eventuali commenti

**c. indicatori tecnici**

inserire elenco dei 12 indicatori tecnici con il seguente schema:

INDICATORE N.	DESCRIZIONE	RISULTATO A.P.

**d. cruscotto (dati annuali)**

inserire elenco dei 12 indicatori tecnici con il seguente schema:

INDICATORE N.	DESCRIZIONE	RISULTATO A.P.

**N.B. (dati importati da altro sistema relativi a tutto l'anno della CdS)**

**6. Osservazioni finali**

inserire eventuali osservazioni a chiusura della relazione

BOZZA