

Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi (da sistema Premia)

GESTORE AEROPORTUALE

ragione sociale società di gestione

AEROPORTO DI

località

RELAZIONE ACCOMPAGNATORIA CARTA DEI SERVIZI

inserire anno corrente

INDICE

1. Introduzione	2
3. Nota metodologica.....	2
4. Obiettivi previsti e risultati raggiunti nell’anno [anno precedente]	3
5. Indicatori della Carta dei Servizi	3
a. indicatori valorizzati	3
b. indicatori PRM	4
b.1 Assistenze PRM	4
c. indicatori tecnici.....	5
d. cruscotto (dati annuali).....	5
6. Osservazioni finali.....	5

Allegato B - Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi

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

Allegato B - Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi

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**

Allegato B - Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi

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		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		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

Allegato B - Schema di relazione di accompagnamento Carta dei Servizi

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)

inserire eventuali osservazioni a chiusura della relazione

6. Osservazioni finali