

N°	Ente/Processo/Servizio da monitorare	sede	responsabile	Persona/e da incontrare	Incaricato (secondo la previsione)	Data Pianificazione	Orario Previsto	Numero ore previste	Data Esecuzione effettiva	Numero ore esecuzione	Persona/e contattate	Chi ha effettuato il monitoraggio	rapporto monitoraggio	rapporto distribuito a	Rapporto emesso il	NOTE
1	ARTECARD/Infopoint	Stazione centrale	G.Codispoti (CoopCulture)	n.a.	R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								Si verifica anche l'efficienza delle apparecchiature disponibili (servizio ASSISTENZA INFORMATICO-SISTEMATICA)
2	ARTECARD/Informazione e promozione	SCABEC	G.Codispoti (CoopCulture)	n.a.	P.Antonini R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								
3	ARTECARD/comunicazione istituzionale	SCABEC	G.Codispoti (CoopCulture) Mondadori Electa	n.a.	P.Antonini R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								
4	ARTECARD/promozione	SCABEC	G.Codispoti (CoopCulture)	n.a.	P.Antonini R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								
5			C.Branzanti (Mondadori Electa)	n.a.	P.Antonini R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								
6	ARTECARD/biglietteria	Museo Archeologico Nazionale	G.Codispoti (CoopCulture)	n.a.	P.Antonini R.Puorto	maggio-giugno	da definire	1								

Redazione/
 Verifica: P.Antonini
 Approvazione: F. Maciodia
 Data: 31/3/16
 Data: 31/3/16

ALLEGATO 5_a

esercizi soggetti ad audit	aspetti da monitorare	Parametri	Standard minimo (livelli di servizio)
Infopoint Stazione Centrale di Napoli	caratteristiche del personale che eroga il Servizio	• Presenza del personale • Conoscenza di almeno 2 lingue straniere • Esaustività informazioni al pubblico	• Scostamento < 5% annuale • Scostamento < 5% annuale • Media>2 (sufficiente)
	materiale a supporto	• Disponibilità card in vendita	• Scostamento < 5% annuale
Info e prenotazioni Contact Center	caratteristiche del personale che eroga il Servizio	• Presidio • Conoscenza di almeno 3 lingue straniere	• Scostamento < 5% annuale • Scostamento < 5% annuale
	efficienza	• Tempo di attesa alla risposta	• < 20 secondi