

Standard di Qualità del Servizio dedicato ai passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità PRM dell'aeroporto Olbia Costa Smeralda secondo l'Allegato 1 della Circolare Enac GEN 02 A del 19/12/2014

INDICATORE	FATTORE QUALITA'	UNITA' DI MISURA	TARGET OLBIA COSTA SMERALDA
a. Efficienza dei servizi di assistenza			
1	Per PRM in partenza con prenotazione Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3 Minuti
2	Per PRM in partenza senza prenotazione Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5 Minuti
3	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3 Minuti
4	Per PRM in arrivo senza prenotazione Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate /aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5 Minuti
b. Safety sicurezza per la persona			
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri soddisfatti	96%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri soddisfatti	96 %

Standard di Qualità del Servizio dedicato ai passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità PRM dell'aeroporto Olbia Costa Smeralda secondo l'Allegato 1 della Circolare Enac GEN 02 A del 19/12/2014

c. Informazione ai passeggeri			
7	Accessibilità al numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	95%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale .	% informazioni/istruzioni , relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni /istruzioni	96%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni , comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	96%
d. Comunicazione con i passeggeri			
10	Numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione pervenute	% Risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%
11	Numero dei reclami rispetto al traffico totale di PRM	% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0
e. Confort in aeroporto			
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	98%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali : parcheggio citofoni di chiamata , sale dedicate , servizi igienici etc	% passeggeri PRM soddisfatti	96%

Standard di Qualità del Servizio dedicato ai passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità PRM dell'aeroporto Olbia Costa Smeralda secondo l'Allegato 1 della Circolare Enac GEN 02 A del 19/12/2014

14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es: Sala amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	98%
f. Aspetti relazionali e comportamentali .			
15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint , security , personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	96%
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	98%