



COMUNE DI PALERMO
CARTA DEI SERVIZI
Villa Niscemi



servizio n. 1	Concessione Patrocini gratuiti
servizio n. 2	Film Commission
servizio n. 3	Galleria espositiva “Nicola Scafidi” di Villa Niscemi
servizio n. 4	Concessione Spazi Villa Niscemi

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio per tutte le richieste pervenute	7 gg	15 gg	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'erogazione della risposta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle pratiche non conformi e rapporto al totale delle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2: Film Commission

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo medio per l'espletamento del servizio di inoltro delle istanze ai referenti di competenza	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione al momento dell'espletamento del servizio	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annaule dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle pratiche non conformi e rapporto al totale delle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 4: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - Villa Niscemi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo medio per l'espletamento del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	5 gg	10 gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione al momento dell'espletamento del servizio	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle pratiche non conformi e rapporto al totale delle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 4: Concessione Spazi Villa Niscemi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo medio per l'espletamento del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione al momento dell'espletamento del servizio	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle pratiche non conformi e rapporto al totale delle istanze pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	

