



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	nessun reclamo pervenuto				

SERVIZIO N. 2 Film Commission

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	nessun reclamo è pervenuto alla U.O. Palermo Film Commission				

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto				

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo				



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno* 2019

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
/			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 2 Film Commission

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessuno			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni Urp
Lo strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente è un questionario che è compilato dall'Artista a conclusione della mostra effettuata	anno 2019	N°33	Accessibilità	Orari di apertura 7,30/14.00 Mercoledì 7,30/18.00	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 90%	
				Accessibilità fisica dei locali	L'Ufficio è posto a piano terra, per accedervi vi sono 7 gradini (No accesso a disabili)	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 90%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 90%	
				tempi medi di rilascio inform .	3/5 gg. Per rilascio informatico	
				tempi medi di risposta su reclamo	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio bassa	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio alta 90%	
				Disponibilità modulistica	Nessuna Modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione bassa alta (<1%)	
			Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata 100%	
				Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata 100%	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

				Compiutezza	Compiutezza della prestazione erogata 100%. Punto di forza del servizio accoglienza e rispetto del cittadino/utente		●
--	--	--	--	-------------	---	--	---

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
/			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO N. 2 Film Commission

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	MANTENERE IL DIALOGO CON GLI UFFICI COMUNALI CHE VENGONO VIA VIA COINVOLTI NEI PROGETTI DELLE PRODUZIONI; DISPONIBILITA' NEL COMPRENDERE E ACCOGLIERE LE NECESSITA' DELLE PRODUZIONI.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Il piano di mantenimento degli standard di qualità si riferisce in modo particolare ai tempi di risposta delle richieste pervenute per l'utilizzo della Galleria al fine di una concreta e corretta programmazione delle mostre d'arte.
MIGLIORAMENTO	Il miglioramento degli obiettivi si riferisce nello specifico all'aspetto strutturale della Galleria che necessita di manutenzione dell'impianto elettrico, di tinteggiatura, di climatizzazione degli ambienti e da ultimo la sostituzione di binari e carrucole reggenti i pannelli lignei siti all'interno della Galleria " Nicola Scafidi"
AZIONI CORRETTIVE	Le azioni correttive hanno avuto inizio con la sostituzione di alcune carrucole e binari acquistati nuovi

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO N. 2 Film Commission

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

Piano di miglioramento degli Standard
Il piano di miglioramento degli standard attiene esclusivamente all'aspetto strutturale della Galleria; ad eccezione della revisione dell'impianto elettrico, già oggetto di finanziamento ad Amg e della sostituzione di tutti i binari e carrucole reggenti i pannelli lignei della Galleria. Ad oggi non si possono ipotizzare i tempi di risoluzione dei predetti interventi.

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Piano di miglioramento degli Standard



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 2 Film Commission

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	No
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Nessuna iniziativa particolare se non quella di intervenire con miglioramenti strutturali della Galleria.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Le probabili iniziative da avviare dipendono molto dall'andamento dell'attuale Pandemia. L'auspicio è quello di ritornare ad effettuare le mostre d'Arte volgendo particolare cura alla richiesta di interventi strutturali miranti all'ottimizzazione del servizio.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

