



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

SERVIZIO N. 2 Film Commission

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

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...)
nessuno	Villa Niscemi è chiusa dal 13 dicembre 2021				



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

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2022*

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

SERVIZIO N. 2 Film Commission

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

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
Nessuna Customer effettuata. Villa Niscemi è chiusa dal 13 dicembre 2021			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	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

SERVIZIO N. 2 Film Commission

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

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

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

SERVIZIO N. 2 Film Commission

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Piano di miglioramento degli Standard
Villa Niscemi è chiusa dal 13 dicembre 2021



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

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

SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti

SERVIZIO N. 2 Film Commission

SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi

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	Nessuna iniziativa intrapresa per impossibilità dovuta alla chiusura di Villa Niscemi dal 13 dicembre 2021.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

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

