



**Carta dei Servizi Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2024

**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...)
1	nessun reclamo pervenuto. La Villa è stata riaperta a Luglio 2023.				



**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 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**

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. La Villa è stata riaperta a Luglio 2023			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 2024

**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si intendono mantenere gli standard prefissati sulla Carta.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuno

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

**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
La Villa è stata riaperta a Luglio 2023

**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	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

  

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

