



**Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2017**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**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 2017

**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...)
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...)
NESSUN RECLAMO PERVENUTO					

**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...)
NESSUN RECLAMO					

**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...)
NESSUN RECLAMO PERVENUTO					












**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 2017*

**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	Osservazioni U.R.P.
PER POSTA ELETTRONICA	1 GEN - 31 DIC 2017	15 (su base volontaria del richiedente)	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%	
				tempi medi di rilascio inform.	100%	
		tempi medi di risposta su reclamo		NESSUN RECALMO		
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile		
				Disponibilità modulistica	100% Sito e cartaceo	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	
		Compiutezza		100%		










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

**SERVIZIO N. 2 Film Commission**

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2017

**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 U.R.P.
Lo strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio è un QUESTIONARIO	Anno 2017	N. di questionari distribuiti N° 38	Accessibilità	orari di apertura 7,30/14.00 mercoledì 7,30/18,00	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta <b>90%</b>	
				Accessibilità fisica dei locali	l'ufficio è posto a piano terra, per accedervi vi sono 7 gradini ( Non agevole per portatori di handicap	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici) presso ufficio o tramite mail	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione bassa ( < 1%)	
		Numero di Questionari ritirati ed esaminati N° 38	Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 90%	
				tempi medi di rilascio inform.	3/7 gg per rilascio informatico	
				tempi medi di risposta su reclamo	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/bassa <1%)	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta <b>90%</b>	
				Disponibilità modulistica	Nessuna modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione bassa (<1%)	



**Carta dei Servizi per Patrocinii, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**




			Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata <b>100%</b>	
				Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata <b>100%</b>	
				Compiutezza	Compiutezza della prestazione erogata <b>100%</b> 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	Osservazioni U.R.P.
PER POSTA ELETTRONICA	1 GEN - 31 DIC 2017	10 (volontaria dell'Utente)	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%	
				tempi medi di rilascio inform.	100%	
				tempi medi di risposta su reclamo		
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile		
				Disponibilità modulistica	NON PREVISTA MODULISTICA	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	



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

			Efficacia	Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	
				Compiutezza	100%	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

3. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

### *SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti*

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



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

**SERVIZIO N. 2 Film Commission**

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



**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Il mantenimento degli standard è relativo ai tempi di risposta e ai tempi di concessione degli spazi richiesti dal cittadino/utente.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Il miglioramento degli obiettivi è relativo agli spazi ( Galleria) che necessitano di manutenzione dell'impianto elettrico, di tinteggiatura e di climatizzazione degli ambienti.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Le azioni correttive non possono essere attivate dal Dirigente per mancanza di risorse finanziarie pertinenti ( spese di funzionamento per acquisto espositori, cavalletti, acquisto di climatizzatori)

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

**SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Acquisizione cartelli indicatori (denominazione sala, piano, indicazione evento/manifestazione, accessibilità H, ecc.); Acquisizione nuovi strumenti di amplificazione audio con microfonia wireless, e miglioramento proiezioni immagini (Video, slides) o per video conferenza
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**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 2018

***SERVIZIO N. 1 Concessione Patrocini gratuiti***

Nessun piano di miglioramento degli standard per il 2018

***SERVIZIO N. 2 Film Commission***

Nessun piano di miglioramento degli standard per il 2018

***SERVIZIO N. 3 Galleria "Nicola Scafidi" Villa Niscemi***

Piano di miglioramento degli Standard
Il piano di miglioramento degli standard attiene esclusivamente agli aspetti strutturali ad eccezione della revisione dell'impianto elettrico, già <b>oggetto di finanziamento della partecipata AMG</b> . Non si possono ipotizzare i tempi di risoluzione delle altre opportune opere di miglioramento poichè necessitano di appositi stanziamenti di risorse di bilancio.

***SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi***

Nessun piano di miglioramento degli standard per il 2018