



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 QUALITA' 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 QUALITA' 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 QUALITA 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 Numero di Questionari ritirati ed esaminati 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 90%	
				Accessibilità fisica dei locali	I'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%)	
			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 90%	
				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 Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

		Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata 100%	
			Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata 100%	
			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	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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

			Conformità	100%	
		Efficacia	Affidabilità	100%	
			Compiutezza	100%	



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

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	
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 mantenimento degli standard è relativo ai tempi di risposta e ai tempi di concessione degli spazi richiesti dal cittadino/utente.
MIGLIORAMENTO	Il miglioramento degli obiettivi è relativo agli spazi (Galleria) che necessitano di manutenzione dell'impianto elettrico, di tinteggiatura e di climatizzazione degli ambienti.
AZIONI CORRETTIVE	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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	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
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 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 **oggetto di finanziamento della partecipata AMG**. 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

