



Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



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

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



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 2018

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...)
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...)
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* 2018

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
NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA			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'utenza è un questionario che è compilato dall'Artista a conclusione della mostra effettuata	il periodo di indagine è relativo all'anno 2018	N° 42 questionari	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	80% percentuale soddisfazione utenti	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	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.		
				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		
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione bassa (<1%)	
			Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata 100%	
				Affidabilità	Peritenza della prestazione erogata 100%	
				Compiutezza	Compiutezza della prestazione erogata 100% Punto di forza del servizio: Accoglienza e rispetto del cittadino/Utente.	



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

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 INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA			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 2019

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 che soddisfano gli utenti.
MIGLIORAMENTO	Il miglioramento degli obiettivi è relativo agli spazi che necessitano di manutenzione dell'impianto elettrico, di tinteggiatura e di climatizzazione degli ambienti e ad ultimo la sostituzione di binari e carrucole reggenti i pannelli lignei siti all'interno della Galleria "Nicola Scafidi"
AZIONI CORRETTIVE	Le azioni correttive non possono essere attivate dal Dirigente per mancanza di risorse finanziarie pertinenti (spese di funzionamento). Si sottolinea che nel mese di gennaio 2019, a seguito di indicazioni della D.ssa Licia Romano sono stati consegnati e collocati stabilmente nei locali della Galleria N°10 Cavalletti nuovi.



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 2019

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 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

Piano di miglioramento degli Standard

