



**Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

**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...)
0	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...)
0	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...)
0	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 2021*

**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
Non è stata effettuata indagine di misurazione	1 GEN 2021 31 DIC 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					



**Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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
Non è stata effettuata Customer nell'anno 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					

**Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria Espositiva Villa Niscemi  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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
<p>Come noto a causa della chiusura di Villa Niscemi a causa del ritrovamento del Batterio della Legionella in aggiunta a sopravvenuti problemi alla rete idrica, ad oggi 20 giugno 2022 , trasferiti presso la sede di Palazzo Galletti dal 13 dicembre 2021, TUTTE le attività correlate alla Villa sono state sospese. Va da sè che lo strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione degli Utenti ( Questionario) non è stato utilizzato.</p>			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. 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
NEL CORSO DELL'ANNO 2021, A SEGUITO DELLA INTERVENUTA RELGOLAMENTAZIONE ANTI COVID, E' STATO VERTICALMENTE RIDOTTO IL NUMERO DELLE PERSONE PARTECIPANTI, E DAL 13 DICEMBRE 2021 LA VILLA E' STATA CHIUSA PER PROBLEMATICHE ALL'IMPIANTO IDRICO. PERTANTO NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER E' STATA EFFETTUATA NELL'ANNO 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 2022

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

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

### *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 DELLE 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>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuna

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	mantenimento attuali standard
<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**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

**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

Nessun piano di Miglioramento in atto se non quello annualmente evidenziato concernente il RIFACIMENTO dell'impianto elettrico corredato da nuovi Faretto direzionali a LED per lo spazio espositivo Galleria Nicola Scafidi.

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

Piano di miglioramento degli Standard

**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**

<b>Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i></b>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	NO
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	

<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>



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

**SERVIZIO N. 2 Film Commission**

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



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

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

<b>Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i></b>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	(indicare SI o NO) <b>No</b>
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	Le iniziative da avviare, come riportato nel piano di miglioramento degli Standard sono, se sarà possibile, sostituire tutto l'impianto dell' illuminazione (Faretto), già oggetto di finanziamento (AMG) e della sostituzione dei binari e carrucole reggenti i pannelli lignei della Galleria. Ad oggi non si possono ipotizzare i tempi di risoluzione dei predetti interventi a causa dell'andamento della Pandemia in corso. <b>L'auspicio è quello di poter parlare di un post- benchmarking.</b>
<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>	
Ad oggi, nessun confronto con i livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni.	



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**

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

