



**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi anno 2021

##### **Servizi mappati nella Carta n. 4:**

- Servizio n. 1 Concessione Patrocini gratuiti
- Servizio n. 2 Film Commission
- Servizio n. 3 Galleria espositiva “Nicola Scafidi” di Villa Niscemi
- Servizio n. 4 Concessione Spazi Villa Niscemi

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti**

Carta dei Servizi del Cerimoniale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>125</u> 129	97%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio per tutte le richieste pervenute	7 gg	15 gg	7gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		7gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>76</u> 76	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		no reclami		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>76</u> 76	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 Servizio 2: Film Commission**

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Nissemi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			0%	DATO NON RESO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	7gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>32</u> 32	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>32</u> 32	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 Servizio 3: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - Villa Niscredi**

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscredi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
						(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125 129	97%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	5 gg	10 gg	7gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		7gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>Nessuna pratica evasa a causa di chiusura per Pandemia dal mese di gennaio ad Aprile 2021</u>	0%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		<u>Nessun reclamo</u>	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>nessuna Istanza Conclusa Causa chiusura Villa da gennaio ad Aprile 2021 per pandemia</u>	0%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

<b>TAB. 3 =&gt; misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 Servizio 4: Concessione Spazi Villa Niscemi</b>								
Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>125</u> 129	97%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo medio per l'espletamento del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	7gg	7gg.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>N° 6 (La villa è stata chiusa da gennaio ad Aprile 2021 causa Pandemia)</u>		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>N° 6 (La villa è stata chiusa da gennaio ad Aprile 2021 causa Pandemia)</u>		

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti**

**Carta dei Servizi del Cerimoniale**

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>127</u> 127	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio per tutte le richieste pervenute	7 gg	15 gg	7		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		7 gg		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>162</u> 162	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		no reclami		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>162</u> 162	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 Servizio 2: Film Commission**

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Nisemi								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
						(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>127</u> 127	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	7gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		0		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		0		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		0		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>36</u> 36	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>36</u> 36	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 Servizio 3: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - Villa Niscredi**

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscredi								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>127</u> 127	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio dalla presentazione della richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	5 gg	10 gg	7 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamenti	nessuna variazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamenti	nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamenti	nessuna variazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>11</u> 11	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>11</u> 11	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 Servizio 4: Concessione Spazi Villa Niscemi**

Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Niscemi								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
						(valore programmato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>127</u> 127	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo medio per l'espletamento del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg	7gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	no reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento	0 nessuna variazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento	0 nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		7 gg.		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>107</u> 107	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>107</u> 107	100%	

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 39**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2021:**

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 38 standards sono stati rispettati (pari al 100%).

 n. 1 standard non è valutabile in quanto il dato non è pervenuto o non è coerente con lo standard prefissato

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° semestre 2021:**

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 39 sono stati rispettati (pari al 100%).