



**Carta dei Servizi del Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2024**

## INDICE

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

#### *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 del Cerimoniale  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024**  
**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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		126	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 gg	45 gg	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		197/197	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		no reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		197/197	



Carta dei Servizi del Cerimoniale  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024**

**Servizio 2: Film Commission**

**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%		126	
	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	7	
	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		7	
	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%		n. 51 pratiche n.51 istanze pervenute (pari al 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%		n.51 istanze concluse senza richieste di certificazione già in possesso n.51 istanze concluse senza richieste di certificazione già in possesso	



Carta dei Servizi del Cerimoniale  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024**

**Servizio 3: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - 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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		126	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	5	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg	30 gg	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 gg		no aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		13/13	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		13/13	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024**  
**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%		126	
	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	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	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		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%		112	
	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%		112	

**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 2024**

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

 n. 39 standard sono stati completamente rispettati pari al 100%



**Carta dei Servizi del Cerimoniale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2024**

## INDICE

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

#### *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

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

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%			
	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 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		no aggiornamenti	
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%		214/214	
	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%		214/214	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

Servizio 2: Film Commission							
Carta dei Servizi per Patrocinii, 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%			
	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%		n.41 pratiche evase - n. 41 pratiche pervenute (pari al 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%		n.41 istanze concluse senza richieste di documentazione e certificazioni	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

Servizio 3: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - 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%		90%	
	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	5 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	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%		numero 8 pratiche evase	
	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%		numero 8 pratiche concluse	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

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%			
	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	
	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%		106/106	
	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%		106/106	

**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:**  
**2° semestre 2024**

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

	n.	34 standard sono risultati completamente rispettati pari al	87,18%
	n.	5 standard sono risultati non valutabili pari al	12,82%