



Carta dei Servizi Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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 2024

SERVIZIO Film Commission

SERVIZIO Galleria "Nicola Scafidi"

SERVIZIO Villa Niscemi

SERVIZIO 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.				



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 2024*

SERVIZIO Film Commission

SERVIZIO Galleria "Nicola Scafidi"

SERVIZIO Villa Niscemi

SERVIZIO 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 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	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

SERVIZIO Film Commission
SERVIZIO Galleria "Nicola Scafidi"
SERVIZIO Villa Niscemi
SERVIZIO Patrocini gratuiti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Per il Servizio Film Commission: Mantenere il dialogo con gli Uffici Comunali che vengono via via coinvolti nei progetti delle Produzioni; disponibilità nel comprendere e accogliere le necessità delle Produzioni. Per il servizio Galleria "Nicola Scafidi" si mantengono gli standard della qualità in essere Per il Servizio Villa Niscemi si intendono mantenere gli standard prefissati sulla Carta dei Servizi Per il Servizio Patrocini si intendono mantenere gli standard attuali
MIGLIORAMENTO	Nessuno
AZIONI CORRETTIVE	Nessuno

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

SERVIZIO Film Commission
SERVIZIO Galleria "Nicola Scafidi"
SERVIZIO Villa Niscemi
SERVIZIO Patrocini gratuiti

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 Film Commission
SERVIZIO Galleria "Nicola Scafidi"
SERVIZIO Villa Niscemi
SERVIZIO Patrocini gratuiti

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

