



Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 Servizio 1: Concessione Patrocinii gratuiti

Carta dei Servizi per Patrocinii, 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%		125/130	96,15%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		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	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	7gg	7gg	
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	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	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	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>106/106</u>	100,00%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Nessun reclamo	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>pervenute e concluse N°106 istanze</u>	<u>100%</u>	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 Servizio 2: Film Commission

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%		125/130	96%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		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	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	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	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	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	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%		n.27 pratiche Istanze pervenute (pari al 100%)	n. 27 tot. 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	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. 27 istanze concluse senza richieste di certificazioni già in possesso n. 27 tot istanze pervenute (pari al 100%)	n. 27 istanze concluse senza richieste di certificazioni già in possesso n. 27 tot istanze pervenute (pari al 100%)	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 Servizio 3: GALLERIA espositiva "Nicola Scafidi" - Villa Niscemi							
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/130	
	<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	7gg-	
	<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		nessun aggiornamento	
	<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		nessun 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.		nessun 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%		N° 16 pratiche evase N° 16 istanze pervenute	
	<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%		Concluse N°16 istanze/N°16 istanze pervenute	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 Servizio 4: Concessione Spazi 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%		96%	
	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	7gg	
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		7gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		7gg	
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%		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%		100%	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti							
Carta dei Servizi per Patrocini, Film Commission e Galleria espositiva Villa Nisemi							
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%		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	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	30gg	
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		7gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		7gg	
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%		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%		100%	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 Servizio 2: Film Commission								
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%				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%		$\frac{20}{20}$	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%		$\frac{20}{20}$	100%	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 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%		127gg	
	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	7gg	
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		7gg	
	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%		N°16 istanze pervenute ed evase nel 1 sem 2020 NESSUNA nel 2 semestre 2020	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Nessun Reclamo	

Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

	<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%		N°16 istanze pervenute ed evase nel 1 sem 2020 NESSUNA nel 2 semestre 2020	
--	--------------------	---------------------------------------	---	------	--	--	--

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 Servizio 4: Concessione Spazi Villa Niscemi

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		nel periodo di riferimento, a causa delle limitazioni conseguenti all'emergenza COVID, in ossequio alla normativa di legge e regolamentare nazionale e regionale, è stato fatto divieto di ospitare Convegni/Congressi/Riunioni, nei locali della residenza: Sala delle Carrozze, Sala degli Specchi, Sala della Mascalcia.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo medio per l'espletamento del servizio	Media annuale dei tempi di espletamento del servizio per tutte le istanze pervenute	7 gg	15 gg		
	<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		
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			
	<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			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.			
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%			
	<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%			

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 2020:

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

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

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

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

2° semestre 2020:

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

-  n. 26 sono stati rispettati (pari al 66,67%).
-  n. 13 (pari al 33,33%) non è stato possibile effettuare alcuna verifica