



Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

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 1° semestre 2018
Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti

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%		$\frac{126}{126}$	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 gg		
	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 PERVENUTO		
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		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		NESSUNA VARIAZIONE		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		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%		$\frac{301}{301}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO		
	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%		$\frac{301}{301}$	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		<u>126</u> 126	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		NESSUN AGGIORNAMENTO NECESSARIO		
	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 NECESSARIO		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		NESSUN AGGIORNAMENTO NECESSARIO		
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>42</u> 42	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>42</u> 42	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>126</u> 126	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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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		NUSSUN 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		NUSSUN AGGIORNAMENTO		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		NUSSUN 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>22</u> 22	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>22</u> 22	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>126</u> 126	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	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	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		NESSUN AGGIORNAMENTO NECESSARIO		
	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 NECESSARIO		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		NESSUN AGGIORNAMENTO NECESSARIO		
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>320</u> 320	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>320</u> 320	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 1: Concessione Patrocini gratuiti

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%		<u>127</u> 127	100%	
	<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	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	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		nessuna variazione		
	<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		nessuna variazione		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		nessuna variazione		
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%		<u>277</u> 277	100%	
	<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%		<u>277</u> 277	100%	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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%		127/127	
	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 necessario	
	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 necessario	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		nessun aggiornamento necessario	
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%		36/36	
	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%		36/36	

**Carta dei Servizi al Cerimoniale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		127/127	
	<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	7 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	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%		42/42	
	<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%		42/42	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata al pubblico/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		127/127	
	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 gg	
	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	10 gg	
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		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		nessuna variazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	7 gg.		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%		200/200	
	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%		200/200	

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°e 2° semestre 2018:**

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

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

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 4 servizi, tuttavia, nel 1°m sem., con riferimento alla “**Tempestività – tempi medi di rilascio**” riferita al **servizio 3**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale