



Carta dei Servizi Culturali
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. 5

- Servizio 1: A) Archivio storico comunale (Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni);
B) Sistema bibliotecario cittadino:
 - Biblioteca comunale di Casa Professa (Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale)
 - Biblioteche decentrate (Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno)
- Servizio 2: Cantieri Culturali della Zisa
- Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo (Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli)
- Servizio 4: Servizio Musei e Spazi Espositivi
- Servizio 5: Servizi di Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali
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 1a. Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. Biblioteca comunale: Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione

Servizio 1b2. Manoscritti e Rari: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè": Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

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/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>123</u> 127	97%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		95%		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		5		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d- Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Informazioni	Tempo medio di erogazione del servizio	10 minuti	30 minuti	10 minuti		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Consultazione	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	entro 7 giorni dalla richiesta per ricerca a distanza	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.	Tempo medio di erogazione del servizio	5 giorni	entro 7 giorni dalla richiesta	5 giorni		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	nessun progetto pervenuto		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali	Tempo medio di erogazione del servizio	90 giorni	120 giorni	Nessun prestito di BB.CC.		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 minuti		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c. - Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo		



Carta dei Servizi Culturali
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 1a. Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. Biblioteca comunale: Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione

Servizio 1b2. Manoscritti e Rari: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitre": Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	7 giorni		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b2.- Manoscritti e Rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	10 minuti	immediata in loco		
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	40 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
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	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<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	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<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	95%	100%	<u>3319</u> 3319	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	nessun reclamo pervenuto		
	<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	90%	100%	<u>3319</u> 3319	100%	



Carta dei Servizi Culturali
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: Cantieri culturali della ZISA

Carta dei Servizi Culturali								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		<u>230</u> 254	91%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		<u>44</u> 49	90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3		
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5		
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5		
Efficacia	Conformità	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		<u>45</u> 50	90%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0		
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		<u>40</u> 50	80%	



Carta dei Servizi Culturali
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 Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli								
Carta dei Servizi Culturali								
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 spazi fruibili (chiesa, giardino ed ex ospedale)	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base normale	80%		174 181	96%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		80%		
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		80%		
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	10minuti		
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	10 minuti		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		dato non rilevabile , causa Covid 19 questionari non distribuiti		
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		dato non rilevabile , causa Covid 19 questionari non distribuiti		
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento questionario	80%		dato non rilevabile , causa Covid 19 questionari non distribuiti		



Carta dei Servizi Culturali
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 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		si	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		si	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		10.5 h/sett da mercoledì a venerdì dal 25 febbraio fino al 12 marzo 2021; 24h/sett da giovedì a domenica dal 20 maggio al 30 giugno 2021. Negli altri periodi Museo chiuso per intervenienza zona arancione e rossa e divieto di apertura per gestione pandemia Covid 19	
	Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto Informazioni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)		si	
	Accessibilità multicanale	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, depliant); identificazione di ciascuna opera esposta	materiali di informazioni	Periodico aggiornamento della guida al Museo, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd_rom; apertura dei bookshop con disponibilità dei volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video e gadget.		Si, le aperture del bookshop hanno seguito quelle del museo	
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessaria competenza		si, come da aperture museo	
Tempestività	Tempi medi di informazione al pubblico	comunicato stampa per mostre	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data della mostra	minimo quattro giorni prima della mostra		causa pandemia mostra comunicata on line il 23.12.2020 aperta in presenza il 25.02.2021	



Carta dei Servizi Culturali
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 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		aggiornamento quotidiano	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Ad integrazione per le comunicazioni e le attività del Museo sono stati utilizzati facebook, twitter e instangram	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		aggiornamento quotidiano	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		95% (punto 5 customer erogata) il servizio bar/ristorazione è sospeso per gestione emergenza covid'19	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		95% punto 5 , 98% punto 6 , 90% punto 7 della customer erogata	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitoro	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		95%(punto 5, 98% punto 6 , 90% punto 7 della customer erogata) il servizio bar/ristorazione è sospeso per gestione emergenza covid'19	



Carta dei Servizi Culturali
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: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>125</u> 125	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2 (cartaceo e posta elettronica)		
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	12 giorni		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		nessun aggiornamento		
Efficacia	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		<u>406</u> 440	92%	



Carta dei Servizi Culturali
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 1a. Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. Biblioteca comunale: Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione

Servizio 1b2. Manoscritti e Rari: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitre": Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

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/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/128	98%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		98%		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		5		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d- Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Informazioni	Tempo medio di erogazione del servizio	10 minuti	30 minuti	10 minuti		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Consultazione	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	entro 7 giorni dalla richiesta per ricerca a distanza	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.	Tempo medio di erogazione del servizio	5 giorni	entro 7 giorni dalla richiesta	5 giorni		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	40 giorni		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali	Tempo medio di erogazione del servizio	90 giorni	120 giorni	90 giorni		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 minuti		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c. - Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo		



Carta dei Servizi Culturali
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 1a. Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. Biblioteca comunale: Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione

Servizio 1b2. Manoscritti e Rari: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè": Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

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)		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	7 giorni		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b2.- Manoscritti e rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	10 minuti	immediata in loco		
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	40 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni	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	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<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	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<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	95%	100%	2546/2546	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	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	90%	100%	2546/2546	100%	



Carta dei Servizi Culturali
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: Cantieri culturali della ZISA

Carta dei Servizi Culturali

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.giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		230/254	91%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n.giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n.giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		44/49	90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3		
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5		
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5		
Efficacia	Conformità	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		43/48	90%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0		
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		38/48	79%	



Carta dei Servizi Culturali
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 Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli

Carta dei Servizi Culturali

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 spazi fruibili (chiesa, giardino ed ex ospedale)	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base normale	80%		153/184	83%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		80%		
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		80%		
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti	10 minuti		
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti	10 minuti		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		non rilevabile, questionari non distr. Causa Covid 19		
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		non rilevabile, questionari non distr. Causa Covid 19		
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento questionario	80%		non rilevabile, questionari non distr. Causa Covid 19		



Carta dei Servizi Culturali
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: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali

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	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		si	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		si	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		GAM: 24h/sett dal 1.7.2021 al 18.10.2021;48h/sett dal19.10.al .31.12.2021 eccetto chiusura dal 1.12.2021 al 24.12.2021. ECOMUSEO :47.5H/sett eccetto chiusura dal 6 al 31 agosto 2021;ZAC :48h/sett dal 26.10.2021 al 31.12.2021.	
		massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto Informazioni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)		"SI, per i servizi attivi nelle sedi. (punti6,7,8 customer erogata 100% utenti soddisfatti Nessuna segnalazione di criticità sulle voci in rilevazione .	
	Accessibilità multicanale	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, depliant); identificazione di ciascuna opera esposta	materiali di informazioni	Periodico aggiornamento della guida al Museo, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd_rom; apertura dei bookshop con disponibilità dei volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video e gadget.		si, per i servizi attivi nelle sedi	
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessaria competenza		SI	
Tempestività	Tempi medi di informazione al pubblico	comunicato stampa per mostre	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data della mostra	minimo quattro giorni prima della mostra		Non ci sono state nuove mostre al Museo	
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		aggiornamento quotidiano	



Carta dei Servizi Culturali
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: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali

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)	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		già presenti quelle previste, non necessario incremento. In GAM incrementato uso facebook, twitter, instangram	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		aggiornamento quotidiano	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		100% soddisfatto (punto 5 customer erogata). servizio bar/ristorazione sospeso per gestione emergenza covid 2019. 3 segnalazioni di criticità luci e illuminazione, 1 segnalazione bagni da sistemare in Gam .	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		soddisfatto il 100% punti 5,6,7 della customer erogata	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		soddisfatto il 100% punti 5,6,7 della customer erogata. Il servizio bar/ristorazione sospeso per gestione emergenza covid 2019	



Carta dei Servizi Culturali
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: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali

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. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		129/129	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2(cartaceo e mail)		
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	12 giorni		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		nessun aggiornamento		
Efficacia	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		333/352	95%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2021

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. 66**

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

1° semestre 2021:

dei 66 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 64 standards (pari al 96,97%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 1 standard (pari al 1,52%) risulta parzialmente rispettato
-  n. 1 standard (pari al 1,52%) nessuna valutazione è stata possibile in quanto il dato non è pervenuto o non coerente con lo standard prefissato.

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

2° semestre 2021:

dei 66 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 63 standards (pari al 95,45%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 3 standard (pari al 4,55%) nessuna valutazione è stata possibile in quanto il dato non è pervenuto o non coerente con lo standard prefissato.