



Carta dei Servizi Culturali
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. 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 - 1° SEMESTRE 2024

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

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%		125/126		
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		98,00%		
	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	15 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	30 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	nessun Bene concesso in prestito		
	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		
	Tempi medi di erogazione	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	nessun prestito interbibliotecario		
	Tempi medi di erogazione	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		
	Tempi medi di erogazione multicanale	Servizio 1b2.- Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	30 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	Responsabili	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	
		Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
Tempistiche di risposta		pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
Eventuali spese a carico dell'utente		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		
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	95%	100%	6616 / 6616		
Affidabilità		pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	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	90%	100%	6616 / 6616		

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

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

Carta dei Servizi Culturali
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 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%			
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%			
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%			
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruttore	5 minuti	10 minuti		
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruttore	5 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%			
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%			
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%			
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%			
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%			
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento questionario	80%			



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024							
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		La Galleria d'Arte Moderna è stata regolarmente aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle ore 18.30 (63 h./sett.) Zac aperto dal martedì alla domenica 48.h./sett eccetto chiusura al pubblico dal 12 al 20 marzo 2024 per l'allestimento della mostra "Giorni felici?Quello che accade,quello che può accadere"e dal 13 al 25 maggio 2024 per disallestimento della stessa e chiusura dal 26 maggio al 30 giugno per scadenza protocollo d'intesa tra il Comune e la Fondazione Merz.	
	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 Informaziojni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)		Si per i servizi attivi nelle sedi. Alla voce della Customer:- Chiarezza del percorso espositivo soddisfatto il 98%. - Qualità dei supporti informativi soddisfatto il 100 %-Qualità dei servizi di accoglienza soddisfatto il 100%. Il 11,8% segnala di sistemare l'impianto di climatizzazione, il 13,7% richiede più attenzione ai servizi igienici (carta e sapone)	
	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		SI	
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		Il sito è stato aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	Procedure di contatto	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, Instagram	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è stato aggiornato quotidianamente	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction . Alla voce della Customer: - Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100% -	
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction. Alla voce della Customer: - Affidabilità e completezza Soddisfatto 94,1%	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction. Alla voce della Customer: -Qualità dei servizi di accoglienza Soddisfatto il 100% -	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024							
Servizio 5: 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%			
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2			
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		
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			
	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			
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5			
	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			
Efficacia	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%			

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

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. 64**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2024 :

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

	n. 36	standard risultano completamente rispettati	54,55%
	n. 30	standard risultano non valutabili pari al	45,45%





Carta dei Servizi Culturali
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. 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

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

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%		107/125 85,6%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		97,00%	
	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	6 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	/	
	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	/	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	10 minuti	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	Immediato	
	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	
	Tempi medi di erogazione	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	nessun prestito interbibliotecario	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b2.- Manoscritti e rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	10 minuti	10 minuti	
	Tempi medi di erogazione multicanale	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	20 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
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	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	
	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	95%	100%	4848/4848	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	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	90%	100%	1499/1499	

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

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%		90%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n.giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n.giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		2	
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempo medi di risposta della presentazione di riciesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5 giorni	
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo medi di risposta della presentazione di riciesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 giorni	
	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 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		90%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n.richieste pervenute	10%		10%	
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		80%	

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

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%		/	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		/	
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		/	
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	/	
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitori	5 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%		/	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		/	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		/	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		/	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		/	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento questionario	80%		/	

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

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		La Galleria d'Arte Moderna è stata regolarmente aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle ore 18.30 (€3 h./sett.) Lo Spazio ZAC è stato chiuso il 26/05/2024 per scadenza Protocollo d'Intesa n.3 del 26.05.2021 della durata di anni tre - Vedi D.D. n.14640 del 28/11/2023.	
	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 per i servizi attivi nelle sedi. Alla voce della Customer:- Chiarezza del percorso espositivo soddisfatto il 97,6%. - Qualità dei supporti informativi soddisfatto il 100% - Qualità dei servizi di accoglienza soddisfatto il 100%. Segnalazione elementi di insoddisfazione:mancanza caffetteria interna e più attenzione ai servizi igienici (carta e sapone)	
	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		SI	
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		Il sito è stato aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	Procedure di contatto	telefono, sito del Museo e news	incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Già presenti quelle previste, non necessario incremento in GAM	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è stato aggiornato quotidianamente	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 43 customer satisfaction . Alla voce della Customer: - Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100%-Affidabilità e completezza del servizio erogato soddisfatto il 92,8%	
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 43 customer satisfaction. Alla voce della Customer: -Affidabilità e completezza Soddisfatto 92,8%	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 43 customer satisfaction. Alla voce della Customer: -Qualità dei servizi di accoglienza Soddisfatto il 100%-Affidabilità e completezza soddisfatto il 92,8% - Professionalità, disponibilità e cortesia del personale soddisfatto il 97,6%	

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

Servizio 5: 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%		127/127= 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	15 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%		480/512 = 93,75 %	

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. 64**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:
2° semestre 2024 :**

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

	n. 53 standard sono risultati completamente rispettati pari al	80,30%
	n. 13 standard sono risultati non valutabili pari al	19,70%