



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2022**



## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022**

#### **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 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		124/129	96,12%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		99,43%		
	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 acquisito		
	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		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 - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	nessuna richiesta pervenuta		
	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	40 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	1 giorno		
	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%	5198/5198- 100%		
	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	esautività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	100%	5198/5198- 100%		

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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%		231/255 - 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%		47/52 - 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 giorni	
	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 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%		63/69 - 91%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n.richieste pervenute	10%		0	
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati		80%		57/59- 96%	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022							
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%		175/180-97%	
		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/fruttore	5 minuti	10 minuti	10 minuti	
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruttore	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	Indice di gradimento questionario	80%		Non distribuito causa COVID	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		Non distribuito causa COVID	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore		80%		Non distribuito causa COVID	

Carta dei Servizi Culturali

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022  
 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 54h./sett. aperto dal martedì alla Domenica eccetto chiusura: il 18 marzo per sanificazione e dal 23 al 27 aprile, dal 3 al 12 maggio, dal 14 al 16 giugno per problemi di chiusura acqua e luce 7,22 e 27 giugno per sanificazione. Ecomuseo aperto dal martedì al venerdì e sabato mattina 43 h./sett. eccetto chiusura: 1 e 6 gennaio. Apertura domenicale il 30 gennaio, 13 febbraio, 6, 13 e 27 marzo, 3 e 10 aprile, 15, 22 e 29 maggio, 5 e 12 giugno. Zac aperto dal martedì alla domenica 48./sett eccetto chiusura 1 e 6 gennaio, 17 aprile, 1 maggio e 2 giugno; e dal 29 marzo al 7 aprile per disallestimento e allestimento mostra.	
	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. (punto 6 della customer erogata), 88,7% soddisfatto, (punto 7 della customer erogata) 84,9% soddisfatto, (punto 8 della customer erogata) 90,5% soddisfatto. Nessun reclamo (tuttavia nelle customer 58% di segnalazione di disappunto per impianto illuminazione 15% segnalazione di disappunto per impianto climatizzazione 6% chiede maggiore pubblicità)	
	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_om; apertura del 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 necessarie competenze		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 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, instangram	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è aggiornato quotidianamente	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard		Customer satisfaction 80%		88,7% soddisfatto (punto 5 customer erogata), servizio bar/ristorazione sospeso per criticità e quando riaperto il 90,3% soddisfatto (punto 9 della customer erogata)	
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		soddisfatto il 88,7% (punti 5 e 6 della customer erogata), soddisfatto 84,1% (punto 7 della customer erogata)	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		soddisfatto il 88,7% (punti 5 e 6 della customer erogata), soddisfatto 84,1% (punto 7 della customer erogata) servizio bar/ristorazione sospeso per criticità e quando riaperto il 90,3% soddisfatto (punto 9 della customer erogata)	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		125/125- 100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2 (cartaceo e posta elettronica)	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di risposta</i>	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	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	
<b>Efficacia</b>	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		391/399-98%	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**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 2022** :

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

-  n. 63 sono stati completamente rispettati pari al 95,45%
-  n. 3 4,55%



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2022**



## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022**

#### **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 - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022  
 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%		122/126= 96,82%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		99%	
	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	10 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	10 giorni	
	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	40 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 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	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	1 giorno	
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%	5282/5282 = 100%	
Affidabilità		pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	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	90%	100%	5282/5282 = 100%	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%		227/252= 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%		47/52 = 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 giorni	
	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 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		647	
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%		39/44 =88%	
	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%		35/44= 80%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022							
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%		97%	
		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%		non distribuito	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure	Indice di gradimento questionario	80%		non distribuito	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		non distribuito	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento questionario	80%		non distribuito	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022  
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 54h./sett. aperto dal martedì alla Domenica compresi i festivi infrasettimanali del 15/07, 01/11, 08/12, e 26/12. Ecomuseo aperto dal martedì al venerdì e sabato mattina 43 h./sett., eccetto chiusura 15/7, e 1/11 Apertura domenicale 2/10,9/10,16/10,23/10,30/10, 13/11 e 20/11. Zac aperto dal martedì alla domenica 48./sett eccetto chiusura dal 13 al 22 settembre per allestimento mostra ISOLITUDINE.	
	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, punto 6 customer erogata, 96,3% utenti soddisfatti, punto 7 customer erogata, 98,8 % utenti soddisfatti, punto 8 customer erogata, 100% utenti soddisfatti	
	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 mostre nel periodo di riferimento	
	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	
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, instangram	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		aggiornamento quotidiano	
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. 81 customer satisfaction, soddisfatto il 96% punto 5 della customer erogata ,servizio bar/ristorazione è stato interrotto durante l'anno, il 22,2% ha segnalato criticità luci e illuminazione, l'11,1% lamenta mancanza segnaletica interna	
	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. 81 questionari, soddisfatto il 96% al punto 5 della customer erogata, soddisfatto il 96,3% al punto 6 customer erogata e soddisfatto il 98,8% al punto 7.	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 81 customer satisfaction, soddisfatto il 96% punto 5 della customer erogata, soddisfatto il 96,3% punto 6 customer erogata e soddisfatto il 98,8% punto 7 customer erogata	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%		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	17 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%		99%	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**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:**  
**2° semestre 2022 :**

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

	n. 61 standards sono stati rispettati pari al	92,42%
	n. 5 standard è non valutabili pari al	7,58%