



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2019

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 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>124</u> 125	99%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		96%		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		5		
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione</i>	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	10min		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	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		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1a- Archivio: Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.	Tempo medio di erogazione del servizio	5 giorni	entro 7 giorni dalla richiesta	7 giorni		risultato rispettato solo lo standard specifico e non quello generale
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	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		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	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. Effettuato		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	immediata in loco		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	immediata in loco		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	10 minuti		risultato rispettato solo lo standard specifico e non quello generale
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1c. - Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltra richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	nessun prestito interbibliotecario effettuato nel 1 semestre		
	<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	10 minuti		risultato rispettato solo lo standard specifico e non quello generale
	<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 sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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)		
	<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	nessun aggiornamento effettuato nel primo semestre		
	<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	nessun aggiornamento effettuato nel primo semestre		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%	100%	$\frac{6370}{6370}$	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%	$\frac{6370}{6370}$	100%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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%		250/225	111%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n.giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n.giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		50/45	111%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3 (cartaceo, mail fax)		
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		5gg		
	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		5gg		
	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		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		nessun aggiornamento		
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%		nessun reclamo		
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	90%		131/145	90%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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 programmato)	(valore reso)	(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%		181/181	100%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		100%		
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		3 (cartaceo,mail fax)		
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruttore	5 minuti	10 minuti	5 minuti		
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruttore	5 minuti	10 minuti	5 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%		80% su 33813		
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 33813		
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 33813		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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	<i>Accessibilità fisica</i>	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		54 ORE DI APERTURA SETTIMANALE	
	<i>Accoglienza</i>	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 esposti 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)		100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, dépliant); 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.		100%	
		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		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di informazione al pubblico</i>	comunicato stampa per eventi	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data dell'evento	minimo quattro giorni prima dell'evento		100%	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore
	<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		Il sito è aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Non è stato necessario aggiornare le procedure di contatto	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è aggiornato quotidianamente	
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%		Sono stati distribuiti 55 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 99,39 %.	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 5: 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	<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%		<u>125</u> 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)		
Tempestività	<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	25 giorni		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	<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 è stato necessario		
	<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 è stato necessario		
	<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 è stato necessario		
	<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 è stato necessario		
Efficacia	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		<u>163</u> 179	91%	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		126/129	98%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		96,87%		
	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	9 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	7 giorni		Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello gen.
	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	nessuno		
	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	nessuno		
	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 1 giorno		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 min.		
	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 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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 - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	7 giorni	15 giorni	Non viene comunicato il dato medio effettivo
	<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	10 minuti	
	<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	60 giorni		Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello gen.
	<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%	5983/5983	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%	5983/5983	100%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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%		250/225	111%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n. Giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. Giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		50/45	111%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3 (cartaceo, mail e fax)		
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		5gg.		
	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		5gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30gg.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.		
Efficacia	Conformità	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		85/75	113%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. Richieste pervenute	10%		0		
	Compiutezza	esautività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		70/85	82%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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%		184/184	100%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		SI		Il valore non è stato reso in percentuale
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		SI		Il valore non è stato reso in percentuale
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		Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello gen
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti	10 minuti		Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello gen
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%		80% su 28908		
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 28908		
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 28908		

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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	<i>Accessibilità fisica</i>	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		54 ore di apertura settimanale	
	<i>Accoglienza</i>	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 esposti 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)		100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, depliants); 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.		100%	
		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 della necessaria competenza		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di informazione al pubblico</i>	comunicato stampa per eventi	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data dell'evento	minimo quattro giorni prima dell'evento		4 giorni prima della mostra	
	<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		sito aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		nessun aggiornamento	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		sito aggiornato quotidianamente	
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%		97,8% di soddisfazione su 185 questionari distribuiti	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 5: 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	<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%				nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenuti i dati
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2				
Tempestività	<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			
Trasparenza	<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				
	<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				
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5				
	<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				
Efficacia	<i>Compiutezza</i>	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 Anno 2019

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 2019:

dei 64 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 Tutti i 64 standard (pari al 100%) risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 1**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di risposta su reclamo”** riferita al **servizio 5**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di informazione al pubblico”** riferita al **servizio 4**, i dati comunicati non sono stati forniti come da formula indicatore.

2° semestre 2019:

dei 64 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 56 standards (pari al 87,50%) risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 1**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- con riferimento alla **“Accessibilità – fisica e multicanale”** riferita al **servizio 3**, il valore non è stato reso in percentuale;
- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di erogazione e di accesso multicanale”** riferita al **servizio 3**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale.

-  Per gli 8 standards del **servizio 5** nessuna valutazione è stata possibile in quanto non sono stati forniti i dati