



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2020**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2020

##### **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 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020  
 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%		49/125	39%	I dati si riferiscono ai periodi antecedenti al lock down
		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		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		7 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		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	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti		5 minuti	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c. - Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti		tempestivo	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020  
 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>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni		7 giorni	
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b2.- Manoscritti e rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	10 minuti		immediata in loco	
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni		40 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno		tempestivo	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno		tempestivo	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno		tempestivo	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo	1 giorno		nessun aggiornamento	
	<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%	2308/2308	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%		nessuno	
	<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%	2308/2308	100%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%		40%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
		apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		40%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3(Cart. 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		5 gg.	
	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 gg.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30 gg.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 gg.	
	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 gg.	
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%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%		60/60	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%			Non valutabile in quanto il dato non è reso
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%			Non valutabile in quanto il dato non è reso
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti		Non valutabile in quanto il dato non è reso
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti		Non valutabile in quanto il dato non è reso
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 9210	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 9211	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 9212	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		SI	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		SI	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		54 ORE DI APERTURA * dal 8 marzo al 2 luglio chiuso per lockdown . Riapertura del Museo in data 3.7.2020	
	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)		100% * dal 8 marzo al 2 luglio chiuso per lockdown riapertura del museo in data 3.7.2020	
	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.		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	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		100%	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore
	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 E' AGGIORNATO QUOTIDIANAMENTE	
Trasparenza	Procedure di contatto	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		NON E' STATO NECESSARIO AGGIORNARE LE PROCEDURE DI CONTATTO	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
	<i>Criteria e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		IL SITO E' 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%		DAL 1 GENNAIO AL 7 MARZO SONO STATI DISTRIBUITI 99 QUESTIONARI E IL GRADO DI SODDISFAZIONE E' STATO DEL 97,3% * DAL 8 MARZO AL 2 LUGLIO CHIUSURA DEL MUSEO PER LOCKDOWN. RIAPERTURA DEL MUSEO INDATA 3 LUGLIO 2020.	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		DAL 1 GENNAIO AL 7 MARZO SONO STATI DISTRIBUITI 99 QUESTIONARI E IL GRADO DI SODDISFAZIONE E' STATO DEL 97,3% * DAL 8 MARZO AL 2 LUGLIO CHIUSURA DEL MUSEO PER LOCKDOWN. RIAPERTURA DEL MUSEO INDATA 3 LUGLIO 2020.	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		DAL 1 GENNAIO AL 7 MARZO SONO STATI DISTRIBUITI 99 QUESTIONARI E IL GRADO DI SODDISFAZIONE E' STATO DEL 97,3% * DAL 8 MARZO AL 2 LUGLIO CHIUSURA DEL MUSEO PER LOCKDOWN. RIAPERTURA DEL MUSEO INDATA 3 LUGLIO 2020.	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%			Dato non reso
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2			Dato non reso
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		Dato non reso
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			Dato non reso
	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			Dato non reso
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5			Dato non reso
	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			Dato non reso
Efficacia	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%			Dato non reso



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020  
 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)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		108/130= 83%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		95%	
	<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	
<b>Tempestività</b>	<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	10 minuti	
	<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	5 giorni	
	<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	
	<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	5 minuti	
	<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 inter bibliotecario - inoltra richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	nessun prestito inter bibliotecario	
<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		



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020  
 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 multicanale</i>	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	40 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo	1 giorno	tempestivo	
	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%	100%	3661/3661 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%	3661/3661 100%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020							
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%		232/257=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%		46/51 =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%		90%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0	
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		80%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020**  
**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%		170/170 =100%	
		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	Informazioni all'utente/fruitori	80%		80%	
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	10minuti	
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	10 minuti	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 1360	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 1360	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento questionario	80%		80% su 1360	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020**  
**Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi**

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		si	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		si	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		apertura Musei dal 3 luglio al 3 novembre 2020 chiusi con DPCM fino al 31/12/2020. Orari ridotti per gestione emergenza a 24 ore settimanali e implementazione attività sui social e siti.	???
	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)		90% bar chiuso da normativa nazionale in COVID-19	???
	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.		100% (p.6 customer erogata)	
		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	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		0 mostre sospese da normativa nazionale anti pandemia.	???
	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	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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)	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		non è stato necessario implementare le procedure di contatto oltre quelle esistenti.	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		quotidiano	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		90% bar chiuso da normativa nazionale in COVID-19	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		100% (p.5,6,7 della customer erogata)	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		100% (p.5,6,7 della customer erogata)	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020**  
**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%		130/130 = 100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		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	25 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		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	
Efficacia	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		119/127= 94%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**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 2020:**

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

-  .... n. 51 standards (pari al 77,27%) risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  .... n. 1 standard (pari al 1,52%) risulta non rispettato
-  Per gli 14 standards (pari al 21,21) nessuna valutazione è stata possibile in quanto non sono stati forniti i dati

 **Standards di qualità monitorati => n. 66**

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

**2° semestre 2020:**

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

-  .... n. 62 standards (pari al 93,94%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  .... n. 1 standard (pari al 1,52%) risulta non completamente rispettato;
-  Per i 3 standards (pari al 4,55%) nessuna valutazione è stata possibile in quanto i dati pervenuti non sono coerenti con lo standard prefissato o il dato non è stato fornito.