



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° semestre 2023

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

Servizi mappati nella Carta n. 5

Servizio 1:

A) Archivio storico comunale (Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni);

B) Sistema bibliotecario cittadino:

- Biblioteca comunale di Casa Professa (Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale)

- Biblioteche decentrate (Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno)

Servizio 2: Cantieri Culturali della Zisa

Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo (Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli)

Servizio 4: Servizio Musei e Spazi Espositivi

Servizio 5: Servizi di Toponomastica

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

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%		123/125 - 98.4%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		98,00%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		5	
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Informazioni	Tempo medio di erogazione del servizio	10 minuti	30 minuti	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	nessun prestito effettuato	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	immediata in loco	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	immediata in loco	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 minuti	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	nessun prestito effettuato	
	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	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%	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%	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

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%		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%		69/76 - 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	80%		63/76 - 82%	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023							
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	<i>Accessibilità fisica</i>	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%		i dati relativi al controllo dello Spasimo non sono rilevabili in quanto la struttura è chiusa al pubblico dal gennaio 2023	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%			
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione dei servizi</i>	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti		
	<i>Tempi medi di accesso multicanale</i>	Immediata	Informazioni all'utente/fruitore	5 minuti	10 minuti		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%			
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure	Indice di gradimento questionario	80%			
	<i>Affidabilità</i>	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%			
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento questionario	80%			

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023							
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		Galleria d'Arte Moderna è stata regolarmente aperta al pubblico dal martedì alla domenica dalle ore 9:30 alle ore 18:30 fino alla data del 14/05/2023 (54h/sett). Dal 15/05/2023 l'apertura al pubblico è stata continuativa dal lunedì alla domenica dalle ore 9:30 alle ore 18:30 (63H./sett) L'apertura ha garantito tutte le festività infrasettimanali del semestre, tranne che nel giorno di pasquetta del 10/04/2023. Zac aperto dal martedì alla domenica 48./sett eccetto chiusura al pubblico per le fasi di disallestimento della mostra ISOLITUDINE dal 18 al 22 aprile, 27 e 28 aprile per convegno nazionale commercialisti e dal 18 al 30 maggio per manutenzione e allestimento mostra My Home's Wind di Mario Merz.	
	Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto informazioni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)		*SI, per i servizi attivi nelle sedi. Soddisfatto il 97% (punti 6 della customer erogata),soddisfatto 90% (punto 7 della customer erogata)soddisfatto 97% (punto 8 della customer erogata)..Nelle customer 22% di segnalazione di disappunto per impianto di illuminazione, 3% segnalazione di disappunto per condizioni toilette e forniture necessarie	
	Accessibilità multicanale	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, depliant); identificazione di ciascuna opera esposta	materiali di informazioni	Periodico aggiornamento della guida al Museo, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd_rom; apertura dei bookshop con disponibilità dei volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video e gadget.		SI, per i servizi attivi nelle sedi.	
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessaria competenza		SI	
Tempestività	Tempi medi di informazione al pubblico	comunicato stampa per mostre	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data della mostra	minimo quattro giorni prima della mostra		SI	
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		IL SITO E' STATO AGGIORNATO QUOTIDIANAMENTE	
Trasparenza	Procedure di contatto	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Già presenti quelle previste, non necessario incremento. In GAM incrementato uso Facebook,Twitter, Instagram	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		IL SITO E' STATO AGGIORNATO QUOTIDIANAMENTE	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distrutti e ritirati n. 90 Customer satisfaction, 95% soddisfatto(punto 5 customer erogata),servizio bar/ristorazione non più attivo	
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distrutti e ritirati n. 90 Customer satisfaction, soddisfatto il 95% (punti 5 della customer erogata), ,soddisfatto il 97% (punti 6 della customer erogata),soddisfatto 90% (punto 7 della customer erogata)	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distrutti e ritirati n. 90 Customer satisfaction,soddisfatto il 95% (punti 5 della customer erogata), ,soddisfatto il 97% (punti 6 della customer erogata),soddisfatto 90% (punto 7 della customer erogata) servizio bar/ristorazione non più attivo	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

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%		125/125=100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2 (cartaceo e posta elettronica)	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	13 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%		526/555=95 %	

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

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 fisico	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		115/125 92,20%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		97,57%	
	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	nessuna richiesta pervenuta	
	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	nessun prestito di BBCC	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	immediata in loco	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	immediata in loco	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 minuti	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	servizio attualmente sospeso	
	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	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%	5162/5162 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%	5162/5162 100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

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%		226-251 = 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%		45/50 = 90%	
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n.richieste pervenute	10%		nessuno	
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		40/50 =80%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

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





TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
 Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		si	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		si	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		La Galleria d'Arte Moderna è stata regolarmente aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle ore 18.30 (63 h./sett.) tranne per le giornate del 24 e 25 luglio in cui il museo è stato chiuso per insufficienza dell'impianto di climatizzazione e per la giornata del 7/08 in quanto è stata effettuata la disinfestazione di tutti i locali. Zac aperto dal martedì alla domenica 48./sett eccetto chiusura al pubblico per le fasi di disallestimento della mostra di Mario Mertz e l'allestimento di Giorni Felici dal 21 novembre al 4 dicembre 2023.	
	Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto		Si per i servizi attivi nelle sedi. Alla voce della Customer:- Chiarezza del percorso espositivo soddisfatto il 99,3%. - Qualità dei supporti informativi soddisfatto il 96,1%-Qualità dei servizi di accoglienza soddisfatto il 100%. Il 5,9% segnala scarse indicazioni stradali per raggiungere il Sito. Infine si segnala il 7,8% lamenta freddo nelle sale	
	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 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 necessaria competenza		SI	
Tempestività	Tempi medi di informazione al pubblico	comunicato stampa per mostre	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data della mostra	minimo quattro giorni prima della mostra		SI	
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		Il sito e' stato aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	Procedure di contatto	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Già presenti quelle previste, non necessario incremento. In GAM incrementato uso Facebook, Twitter, Instagram	
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito e' stato aggiornato quotidianamente	
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction. Alla voce della Customer: - Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto	
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction. Alla voce della Customer: - Affidabilità e completezza Soddisfatto 94,1%	
	Completezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti e ritirati n. 51 customer satisfaction. Alla voce della Customer: - Qualità dei servizi di accoglienza Soddisfatto	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
 Servizio 5: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		124/124 = 100 %	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2 (cartaceo e posta elettronica)	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		nessun aggiornamento	
Efficacia	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		433/469 = 92,32 %	



LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard 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.



 standard di qualità monitorati => n. 66

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2023 :

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

	n. 55 standard sono risultati completamente rispettati pari al	83,33%
	n. 11 standard sono risultati non valutabili pari al	16,67%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2023 :

	n. 55 standard sono risultati completamente rispettati pari al	83,33%
	n. 11 standard sono risultati non valutabili pari al	16,67%