



**COMUNE DI PALERMO**  
**CARTA DEI SERVIZI**  
*AREA della CULTURA*



**Elenco dei servizi dell'Area Cultura:**

- 1) Servizio Sistema Bibliotecario, Servizio Spazi Etnoantropologici e Archivio Cittadino
- 2) Cantieri Culturali della Zisa - Officine Ducrot
- 3) Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo
- 4) Servizio Musei e Spazi Espositivi
- 5) Servizi di Toponomastica

# Carta dei Servizi Culturali

**TABELLA 1 - STANDARD dei SERVIZI RESI IN PRESENZA**

Servizio 2a. *Archivio Storico*: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni  
 Servizio 2b1. *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 2b2. *Manoscritti e Rari*: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale  
 Servizio 2c. *Biblioteche decentrate*: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno  
 Servizio 2d. *Museo Pitrè*: Informazioni, visite guidate al Museo, riproduzione  
 Servizio 2e. *Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè"*: Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di effettiva apertura al pubblico rispetto ai giorni previsti (esclusi giorni festivi)	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		Verifica della presenza della segnatetica	
	Accessibilità multicanale	informazioni su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni	
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d, 1e - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Museo etnografico Pitrè e Biblioteca Palazzo Tarallo: Informazioni	Tempo medio di erogazione del servizio	10 minuti	30 minuti	Calcolo del tempo medio impiegato a fornire informazioni	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1e - 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	Calcolo del tempo medio impiegato per il servizio di consultazione	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per il servizio di consultazione	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per l'acquisizione di progetti e la sottoscrizione di atto d'obbligo	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per la concessione di Beni	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	3 giorni	Calcolo del tempo medio impiegato per la consultazione	

Carta dei Servizi Culturali							
TABELLA 1 - STANDARD dei SERVIZI RESI IN PRESENZA							
Servizio 2a. Archivio Storico : Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni							
Servizio 2b1. 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 2b2. Manoscritti e Rari: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale							
Servizio 2c. Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno							
Servizio 2d. Museo Pitrè: informazioni, visite guidate al Museo, riproduzione							
Servizio 2e. Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè": Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	1 giorno	Calcolo del tempo medio impiegato per il prestito	NO
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	Calcolo del tempo medio impiegato per il prestito	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c,1e Biblioteche decentrate e Biblioteca Palazzo Tarallo: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	Calcolo del tempo medio impiegato per il prestito	
	Tempi medi di erogazione	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	Calcolo del tempo medio impiegato per il prestito	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per l'erogazione del servizio	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	20 giorni	30 giorni	Calcolo del tempo medio impiegato per l'erogazione del servizio	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1d - Museo etnografico siciliano "Giuseppe Pitrè": prenotazione visita guidata	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	Calcolo del tempo medio impiegato per l'erogazione del servizio	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1d - Museo etnografico siciliano "Giuseppe Pitrè": durata visita guidata	Tempo medio di erogazione del servizio	60 minuti	90 minuti	Calcolo del tempo medio impiegato per l'erogazione del servizio	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1d - Museo etnografico siciliano "Giuseppe Pitrè": riproduzione di oggetti museali	Tempo medio di erogazione del servizio	4 giorni	10 giorni	Calcolo del tempo medio impiegato per l'erogazione del servizio	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per rispondere a un reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento su web	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento su web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento su web	
	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	Calcolo del tempo medio impiegato per l'aggiornamento su web	
	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%	Calcolo del numero di pratiche evase conformemente alle procedure rispetto al numero di istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	Calcolo del numero di reclami accolti perché pertinenti rispetto ai reclami pervenuti	
	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%	Calcolo delle istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione rispetto alle istanze pervenute	

## Carta dei Servizi Culturali

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

**Cantieri culturali della ZISA**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n.giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		conteggi giorni non lavorativi	NO
		apertura pomeridiana degli uffici	n.giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n.giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		conteggi giorni non lavorativi	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
Tempestività	Tempi medi di risposta	tempo medi di risposta della presentazione di riciesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	Tempi medi di risposta multicanale	tempo medi di risposta della presentazione di riciesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		per ciascun reclamo viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%			
	Affidabilità	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n.richieste pervenute	10%		conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO



## Carta dei Servizi Culturali

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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 annuale	80%		Conteggio dei giorni lavorativi	NO
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		Questionari	NO
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		Questionari	NO
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	Questionari	NO
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	Questionari	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		Questionari	NO
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		Questionari	NO
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		Questionari	NO
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		Questionari	NO
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		Questionari	NO
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento questionario	80%		Questionari	NO



# Carta dei Servizi Culturali

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

## Musei e Spazi Espositivi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno			NO
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo			
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica			
	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 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)			
	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 volum, oggettistica, poster, cd-rom,video e gadget.			
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessarie competenze			
Tempestività	Tempi medi di informazione al pubblico	comunicato stampa per eventi	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data dell'evento	minimo quattro giorni prima dell'evento			NO
	Tempi medi di erogazione multicanale	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale			
Trasparenza	Procedure di contatto	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo			NO
	Criteri e tempi di erogazione	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo			
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfactin 80%			NO
	Affidabilità	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfactin 80%			
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfactin 80%			



# Carta dei Servizi Culturali

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

**Servizio: Toponomastica**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	
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		Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	

