



Carta dei Servizi

Direzione Cultura

Appendice



Metodologia

Standard di qualità

Palazzo della Cultura



Direzione Cultura, via Vittorio Emanuele n. 121

Direttore: Dott. Paolo Giuseppe Di Caro



095/7428030-8055



direzione.cultura@comune.catania.it

Palazzo della Cultura

1. SERVIZIO	Concessione degli spazi in uso temporaneo
--------------------	--

TABELLA			STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI		
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Indicazioni presso l'entrata del palazzo e informazione nell'ufficio competente per la concessione di spazi per vari eventi	Numero delle giornate lavorative con apertura al pubblico	95%	Almeno due unità dipendenti in servizio in orario di apertura al pubblico dalle 9 alle 19 nelle sale dal lunedì al sabato, la domenica dalle 9 alle 13; in ufficio stanza 19 dalle 9.30-12.30
Accessibilità	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web utilizzati	Telefono Mail sito	Immediata e disponibile sul sito istituzionale con modulistica inserita 095-7428027 stanza 19 095-7428017 stanza 9 direzione.cultura@comune.catania.it
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi di risposta per il rilascio delle informazioni e la prenotazione della concessione spazi	Numero di risposte tempestive	95%	La tipologia stessa del servizio prevede un lasso di tempo tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione riguardando mostre, conferenze o spettacoli che richiedono una previa organizzazione
Tempestività	Tempi di risposta multicanale		Tempo massimo di risposta per le info richieste	5 gg.	La prenotazione del servizio viene erogata immediatamente a ridosso della richiesta

Trasparenza		Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg.	Tutte le informazioni vengono fornite all'atto della prenotazione; viene consegnato un disciplinare da firmare, dove sono espresse con chiarezza le norme e criteri per l'utilizzo delle sale; esso viene fornito presso la stanza 19 della Direzione Cult o on line sul sito del Comune di Catania Il pagamento tramite bonifico deve essere effettuato prima dell'utilizzo della sala
	Procedure di Contatto	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg.	La prenotazione del servizio viene erogata immediatamente a ridosso della richiesta
	Tempistica di risposta	Risposta alla richiesta di concessione.	Numero di giorni per il completamento della pratica di concessione	10 gg.	

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di concessioni erogate	95%	Vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto l'utente richiede, dato che, all'atto della prenotazione, si effettua una visita del palazzo per visionare gli spazi dati in concessione, che vengono concessi solo dopo la richiesta scritta dell'interessato ed il pagamento della somma dovuta secondo il tariffario
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di giudizi negativi rispetto la chiarezza delle Info	2%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste complessive	98%	
Flessibilità		Adeguare il servizio adattandolo alle richieste dell'utente	Numero di richieste pervenute	5%	Il servizio si attiene al Regolamento

2. SERVIZIO**Accoglienza al pubblico**

TABELLA			STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI		
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Accoglienza all'entrata del Palazzo	Numero dei visitatori	90%	L'utente è messo nelle condizioni di individuare il luogo in cui il servizio viene offerto, essendo il personale dislocato all'entrata e nelle sale
	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web disponibili/ utilizzati	0	
Tempestività		Tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	Numero di risposte tempestive	98%	
Trasparenza	Procedure di contatto Tempistica di risposta	Modalità di contatto immediata	Numero di visitatori accolti	80%	

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di visitatori accolti	95%	Il servizio è efficace in quanto vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di visitatori accolti	95%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di visitatori accolti	98%	Tutti i visitatori possono accedere liberamente al palazzo

3. SERVIZIO**Promozione e Comunicazione**

TABELLA		STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI			
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Promozione e comunicazione delle attività culturali della Direzione Cultura e di altri enti	Numero delle manifestazioni ed eventi pubblicizzati	100%	Si può comunicare con il personale che si occupa della promozione (stanza 10)
	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web disponibili/ utilizzati	Tel Mail	telefono 095 7428008, fax 095 317878 posta elettronica rosa.previti@comune.catania.it cultura.eventi@comune.catania.it it facebook Assessorato alla cultura
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi di risposta per il rilascio delle info	Numero di risposte tempestive	98%	La tipologia stessa del servizio prevede un lasso di tempo tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione riguardando la promozione

	Tempi di risposta multicanale	Numero di risposte via mail		4 gg.	La comunicazione è tempestiva in quanto viene registrata immediatamente a ridosso della richiesta telefonica o via mail per poi essere pubblicata nell'arco di un paio di giorni al massimo, secondo la data di realizzazione dell'evento
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 gg.	L'erogazione del servizio è assolutamente trasparente in quanto tutte le attività realizzate all'interno della struttura vengono pubblicizzate e promosse attraverso la pagina facebook assessorato alla cultura e il sito istituzionale www.comune.catania.it/lacitta/patrimonio culturale/palazzo platomone
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni programmati per l'aggiornamento sul web	5 gg.	

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pubblicazioni effettuate sulla pagina face book e sul sito	100%	Vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione	Numero di manifestazioni pubblicizzate	100%	Vengono pubblicate tutte le info inerenti le attività culturali realizzate
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero di manifestazioni pubblicizzate	95%	Vengono pubblicate tutte le info fornite dall'utente pertinenti

4. SERVIZIO**Attività didattica**

TABELLA			STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI		
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMA TO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Accoglienza e attività didattica	Numero di visite, degli itinerari culturali e dei percorsi animati	90%	L'utente è messo nelle condizioni di individuare in modo chiaro il luogo in cui il servizio di didattica viene offerto L'entrata è libera ed il palazzo dispone delle strutture idonee all'accesso di cittadini diversamente abili E' possibile comunicare con il personale che si occupa della didattica (stanza 21)
	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web disponibili/utilizzati Telefono, fax, posta elettronica, sito	95%	E' possibile comunicare per telefono, fax e posta elettronica
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi di risposta per il rilascio delle info	Numero di risposte soddisfatte per info sui servizi offerti	98%	Intercorre un lasso di tempo tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione di visite guidate, itinerari culturali e percorsi

		Tempi di durata dell'attività proposta	Numero di attività didattiche proposte	100%	animati La prenotazione del servizio è tempestiva in quanto viene erogata immediatamente a ridosso della richiesta telefonica o via mail Due/tre/quattro ore
Trasparenza	Procedure di contatto Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di contatto e i moduli da inviare per la prenotazione	Numero di attività didattiche proposte Numero di richieste pervenute	100,00% 5 gg	Tutte le informazioni vengono fornite immediatamente all'atto della prenotazione del servizio. Vi è un modulo scaricabile nella pagina web istituzionale sul sito del Comune di Catania, per prenotare la visita guidata o l'itinerario culturale o il percorso animato, previa prenotazione telefonica e definizione del giorno prescelto

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle attività didattiche realizzate sulla base delle richieste pervenute	95%	Il servizio è efficace in quanto vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle offerte didattiche proposte	95%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero delle offerte didattiche proposte	95%	
Flessibilità		Adeguare il servizio adattandolo alle richieste dell'utente	Numero di richieste pervenute	100%	Il servizio è flessibile privilegiando o approfondendo gli argomenti richiesti

5. SERVIZIO	Formazione e didattica
--------------------	-------------------------------

TABELLA			STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI		
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Tutoraggio negli ambiti della comunicazione e didattica culturale	Numero dei tirocinanti coinvolti	100%	L'utente viene accolto nei tempi di apertura del palazzo Si può comunicare o con il personale che si occupa dei tirocini (stanza 21, stanza 10, stanza 29)
	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web disponibili/ utilizzati Telefono, Fax, posta elettronica sito		Promozione e didattica culturale 095-7428006/ 7428029 fax 095 317878 salvatore.logiudice@comune.catania.it elena.granata@comune.catania.it Autobooks 095 7428036 librincircolo@comune.catania.it Libero Scambio libri 095 7428051/52/10 libroscambio@comune.catania.it fax 095 317878

Tempestività		Tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	Numero di risposte tempestive	95%	La tipologia stessa del servizio prevede l'erogazione immediata a ridosso della richiesta per quanto attiene le info e la prenotazione del periodo che deve essere concordato secondo le esigenze dell'ufficio e dell'ente proponente
		Tempi di risposta multicanale	Numero di risposte via mail	7 gg	
	Tempistica di risposta		Numero di risposte effettuate	5 gg	

Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di contatto	Numero di attività di tirocinio realizzate	98%	L'erogazione del servizio è assolutamente trasparente in quanto tutte le informazioni vengono fornite immediatamente all'atto della prenotazione del servizio
	Tempistica di risposta		Numero di risposte effettuate	5 gg	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di attività di tutoraggio	95%	Il servizio è efficace in quanto vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di progetti	95%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di utenti coinvolti	95%	
Flessibilità		Adeguare il servizio adattandolo alle richieste dell'utente	Numero di richieste pervenute	100%	Il servizio è flessibile in quanto si viene incontro alle richieste degli utenti privilegiando o approfondendo gli argomenti richiesti

6. SERVIZIO	Accoglienza e Biglietteria per mostre temporanee
--------------------	---

TABELLA		STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI			
DIMENSIONI	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	<p>Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi</p> <p>Sulla pagina web e sulle pagine facebook sono disponibili le informazioni su orari e costi dei biglietti</p>	Numero dei biglietti venduti	Telefono Fax, posta elettronica sito	<p>In una delle sale segnalata è prevista la biglietteria accessibile fino ad un'ora prima della chiusura della mostra. Si trovano esposte in italiano ed inglese le indicazioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tariffe dei biglietti (interi, ridotti, per gruppi) - Categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti - Condizioni di accesso - Segnalazione eventuali disservizi <p>Sono disponibili supporti informativi didattici (pannelli e didascalie) relativi alle mostre in italiano e, in alcuni casi, in inglese.</p> <p>Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax e posta elettronica. Le informazioni relative agli orari e al calendario delle mostre sono pubblicizzati anche attraverso: i dépliant, il sito Internet, la pagina facebook dell'Assessorato alla Cultura e altri canali</p>

	Multicanale		Numero di canali via web disponibili/utlizzati		online, nonché tramite l'URP del Comune e la stampa
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi di risposta per il rilascio del biglietto	Numero di biglietti staccati	100%	La tipologia stessa del servizio prevede l'erogazione immediata a ridosso della richiesta; in occasioni particolari la fila non supera i 10 minuti di attesa
Trasparenza	Procedure di contatto	Tempi di risposta multicanale	Numero di risposte	2 gg.	
		Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di acquisto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web		L'erogazione del servizio è assolutamente trasparente in quanto tutte le informazioni vengono fornite immediatamente all'atto della visita

	Tempistica di risposta		Numero di giorni programmati per la risposta	2 gg.	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di biglietti	100%	Vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di biglietti	100%	

7. SERVIZIO		Accoglienza e scambio libri			
TABELLA		STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI			
DIMENSION I	SOTTO DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	STANDARD PRESTAZIONI RESE
Accessibilità	Fisica	Accoglienza nell'Area di Libero scambio e sull'Autobooks	Numero degli utenti coinvolti	90%	<p>Il servizio di scambio libri è facilmente individuabile e accessibile, essendo l'Area di Libero scambio allocato in via Vittorio Emanuele 123,125 accanto il portone di entrata del Palazzo della Cultura e personale di accoglienza è dislocato all'entrata o nella corte per fornire le informazioni richieste</p> <p>Con gli operatori è possibile comunicare di presenza, via mail e tramite facebook (1800 iscritti circa)</p> <p>095 7428051/52/10</p> <p>libroscambio@comune.catania.it</p> <p>095 7428036</p> <p>librincircolo@comune.catania.it</p>
	Multicanale	Informazione nel web per accedere più agevolmente ai servizi	Numero di canali via web disponibili/ utilizzati	90%	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	Numero di risposte tempestive	90%	La tipologia stessa del servizio prevede l'erogazione immediata a ridosso della richiesta
		Tempi di risposta multicanale	Numero di risposte via web	2gg	

Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	2gg.	Tutte le informazioni vengono fornite immediatamente all'atto dello scambio del libro
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni programmati per l'aggiornamento sul web	5gg	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestiti erogati	95%	Vi è piena rispondenza tra il servizio erogato e quanto il richiedente si aspetta dallo stesso
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di mancati scambi non trovando libro di proprio interesse	95%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di scambi effettuati	95%	