
Carta servizi area cultura comune di Palermo

Release version: latest

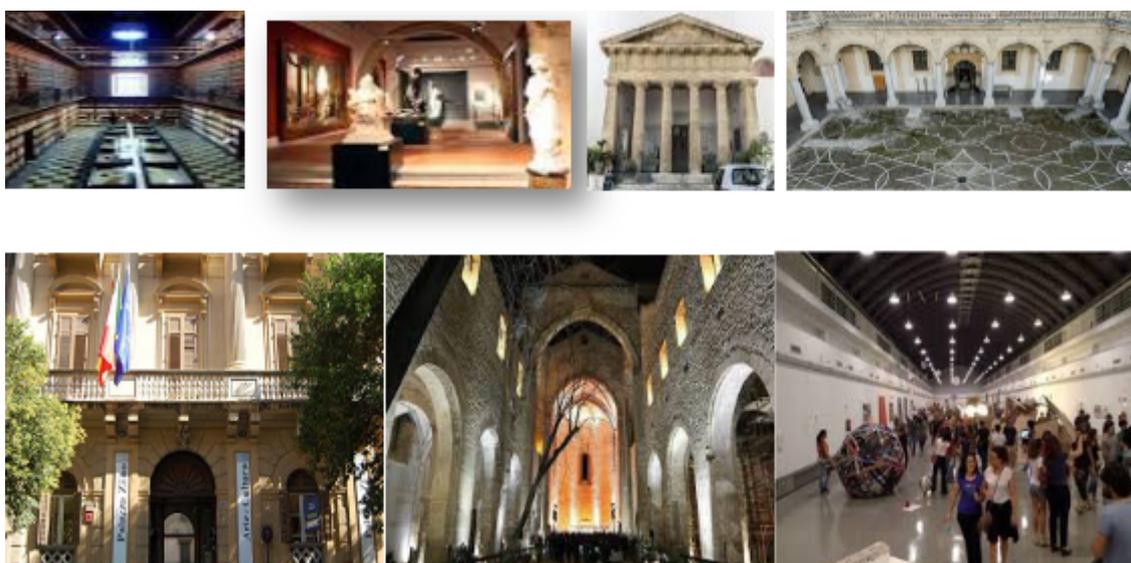
comune Palermo

28 giu 2018

1	Testo della Carta dei servizi	3
1.1	Cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2	Norme e Principi	4
1.3	Presentazione dei Servizi dell'Area Cultura	5
1.4	Rapporti con i cittadini	18
1.5	Informazioni utili - FAQ	20



Fonte: Carta dei servizi.



Servizi	Spazi connessi
1- Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino	A) Archivio storico comunale - B) Sistema bibliotecario cittadino (Biblioteca comunale di Casa Professa e Biblioteche decentrate)
2- Cantieri Culturali della Zisa	A) Sala Vittorio De Seta - B) Sala Tre Navate - C) Sala Perriera - D) Botteghe Artigiane
3- Complesso Monumentale Santa Maria dello Spasimo	
4- Servizio Musei e Spazi Espositivi	A) Galleria Arte Moderna - B) Ecomuseo del Mare - C) Spazio ZAC (Cantieri Culturali Zisa) - D) Sala Mostra c/o Palazzo Ziino - E) Gipsoteca
5- Servizi di Toponomastica	A) Rilascio Certificazioni assegnazione di numerazione civica - B) Rilascio Attestazioni esatta numerazione civica - C) Rilascio di Attestazione dell'avvenuto cambio di denominazione di un'area di circolazione o di un numero civico
6- Servizio Spazi Etnoantropologici	A) Museo Pitrè - B) Palazzo Tarallo

Informazioni ulteriori Carta dei Servizi comunali di Palermo

Tabella 1 dei servizi culturali, standard di qualità

Tabella 2 dei servizi culturali, informazioni utili

Quest'opera è distribuita con Licenza CC BY 4.0 - Creative Commons, Attribuzione, versione 4.0 Internazionale, in coerenza con la sezione Licenze delle Linee Guida Nazionali per la Valorizzazione del Patrimonio Informativo Pubblico, dell'AgID.



Testo della Carta dei servizi

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

1.1.1 Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Area Culturaha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come fare per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

1.1.2 Caratteristiche di questa Carta

La Carta dei servizi dell'Area Cultura risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ottemperanza al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. L'adozione della Carta dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei fruitori.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- TABELLA 1: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- TABELLA 2: per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- TABELLA 3: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- TABELLA 4: relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

1.2 Norme e Principi

1.2.1 Principi dell'Area Cultura e Norme

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Area Cultura, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza. E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità. Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità. Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza. Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza. Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione. Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso e al fine di favorire la sua collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi individuando i modi e forme attraverso cui esso può esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

1.2.2 Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio approvato con decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e ss.mm.
- Per i Servizi di Toponomastica: Articoli 9 e 10 della Legge 24 dicembre 1954, n.1228 (legge anagrafica) e dagli articoli 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 e 45 del D.P.R. 30 maggio 1989, n.223 (regolamento anagrafico).

1.3 Presentazione dei Servizi dell’Area Cultura

1.3.1 Finalità, Organizzazione, Destinatari e modalità di accesso dei servizi

I beni culturali sono oggi un importante fattore strategico di sviluppo. Palermo punta oggi a definire il suo ruolo di città d’arte e di luogo di cultura valorizzando il passato e le testimonianze storiche, da una parte, ma anche guardando al futuro, rivolgendosi ai nuovi sviluppi dell’arte contemporanea e delle ricerche multimediali sui beni culturali. Le politiche dell’Amministrazione puntano oggi a definire strutture ed organizzazioni stabili per la gestione dei beni culturali nella convinzione che, su di esse, si possa costruire il futuro sviluppo della città anche sul piano economico. Un percorso che si identifica con l’attività di musei, biblioteche, archivi, spazi culturali che sempre più hanno assunto un ruolo da protagonisti nella vita culturale, sociale ed economica della città. E’ questo il percorso dell’Assessorato alla Cultura che oggi definisce la sfera delle sue competenze intorno alle politiche delle istituzioni ed alle grandi strategie di sviluppo del sistema culturale cittadino in rapporto alle politiche internazionali sui beni culturali. Una grande scommessa che punta alla creazione di un sistema che si ponga come obiettivo, da una parte, quello della conservazione e, dall’altro, quello della valorizzazione e fruizione dei beni culturali attraverso i seguenti servizi:

Servizi	Spazi connessi
1- Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino	A) Archivio storico comunale - B) Sistema bibliotecario cittadino (Biblioteca comunale di Casa Professa e Biblioteche decentrate)
2- Cantieri Culturali della Zisa	A) Sala Vittorio De Seta - B) Sala Tre Navate - C) Sala Perriera - D) Botteghe Artigiane
3- Complesso Monumentale Santa Maria dello Spasimo	
4- Servizio Musei e Spazi Espositivi	A) Galleria Arte Moderna - B) Ecomuseo del Mare - C) Spazio ZAC (Cantieri Culturali Zisa) - D) Sala Mostra c/o Palazzo Ziino E) Gipsoteca
5- Servizi di Toponomastica	A) Rilascio Certificazioni assegnazione di numerazione civica - B) Rilascio Attestazioni esatta numerazione civica - C) Rilascio di Attestazione dell’avvenuto cambio di denominazione di un’area di circolazione o di un numero civico
6- Servizio Spazi Etnoantropologici	A) Museo Pitrè - B) Palazzo Tarallo

1.3.2 Servizio Sistema Bibliotecario e Archivio Cittadino

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l’apprendimento permanente, l’indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell’individuo e dei gruppi sociali. (Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche).

Il Servizio consente la consultazione e la fruizione del Patrimonio documentario e bibliografico posseduto dal Sistema Bibliotecario (Biblioteca Comunale e Biblioteche decentrate) e dall'Archivio Storico. Fornisce inoltre i servizi afferenti al Polo del Servizio Bibliotecario Nazionale.

Archivio Storico, Via Maqueda n. 157, Palermo

Nel 1866 nell'ex convento agostiniano di San Nicolò da Tolentino, sorge la grandiosa sala progettata da Giuseppe Damiani Almeyda, oggi cuore della prestigiosa Istituzione riaperta al pubblico, dopo un lungo restauro del complesso monumentale. Al suo interno è conservato un vero e proprio patrimonio della città, con importanti documenti di vita politica, sette secoli di storia cittadina, che vanno dalla fine del Duecento alla metà del Novecento. Uno "scrigno della memoria" cui potere attingere per illuminare e capire la Palermo di ieri e quella di oggi. L'attigua sala rettangolare, intitolata al primo direttore dell'archivio, Fedele Pollaci Nuccio, è anche chiamata "Sala delle Finanze", perché conserva fondi di dazi e gabelle: essa, assieme alla Sala dei Lucernari, che conserva invece importanti documenti civici, costituiva la zona del refettorio e dei dormitori dell'ex convento.

Di eccezionale valore storico-documentario è il **Tabulario**, una raccolta di pergamene che va dai primi del '300 alla metà dell'800, che conserva tra l'altro i Diplomi o Privilegi della città. L'Archivio è sede di mostre e di importanti attività che richiamano un pubblico sempre più numeroso. All'interno è allocata una sala di consultazione dove, con l'ausilio del personale specializzato, è possibile effettuare ricerche archivistiche.

Finalità specifiche e Cosa offriamo

L'Archivio, oltre a conservare le memorie di Palermo, offre ai cittadini la possibilità di consultare e studiare in loco qualsiasi documento in "Sala di Studio". Promuove progetti per la valorizzazione e la diffusione della conoscenza del proprio patrimonio e, per il suo ambiente altamente scenografico, ospita spesso mostre ed esibizioni. Altri servizi offerti riguardano la distribuzione e consultazione di documenti; la possibilità di riproduzioni digitali, nonché ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non, anziani, studenti di ogni ordine e grado, associazioni culturali e turistiche, enti e amministrazioni pubbliche.

Quali sono i passi per usufruire del servizio - Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede dell'Archivio Storico, in Via Maqueda n. 157, nei giorni e negli orari meglio in seguito specificati o attraverso il link [Libr@rsi http://librarsi.comune.palermo.it](http://librarsi.comune.palermo.it)

Organizzazione

L'Archivio Storico occupa i locali dell'ex convento agostiniano di S. Nicolò da Tolentino sito in Via Maqueda 157 – Tel. 091/7408762 Giorni e Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 - Mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito, fatta eccezione per i costi determinati dalle eventuali richieste di riproduzioni o copie che variano, come da prospetti presenti nella modulistica distinta per **motivi di studio** o per **scopi commerciali**.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio La modulistica è prevista secondo il servizio richiesto:

- per la consultazione (gratuita): **modulistica**
- per riproduzione o copie (a pagamento): per **motivi di studio**, o per **scopi commerciali**.

Sistema Bibliotecario

Biblioteca comunale di Casa Professa, Piazzetta L. Brunaccini n. 2 Palermo

Il 7 Maggio 2004, a seguito di un protocollo d'intesa tra il Comune di Palermo e il Ministero dei Beni Culturali ed Ambientali, è stato istituito il Polo SBN composto dalla Biblioteca Comunale, dall'Archivio storico, da 6 Biblioteche dislocate in diversi Quartieri della città (Biblioteche territoriali di Borgo Nuovo, Brancaccio, Pallavicino, Villa Trabia, Villa Costa (Verde Terrasi) e Biblioteca dei ragazzi Cortile Scalilla) e, infine, da altre 20 Biblioteche presenti sul territorio provinciale.

Finalità specifiche e Cosa offriamo

Il Sistema Bibliotecario del Comune di Palermo è costituito dalla Biblioteca Comunale ed alle 6 Biblioteche territoriali. Tali strutture svolgono un fondamentale servizio di promozione della lettura, rivolto a tutti i cittadini che desiderano consultare testi e documenti riguardanti la storia della città in particolare, e della storia in generale. Libr@rsi è il Portale del Polo SBN del Sistema Bibliotecario Cittadino del Comune di Palermo, che si propone come indice di vari servizi; il portale è suddiviso in 4 Sezioni, all'interno delle quali è possibile ottenere informazioni e servizi evoluti in tempo reale: tutti i servizi sono erogati a partire dal Catalogo on-line di Polo. [Librarsi](#) è anche la vetrina di ogni struttura cooperante di questo Polo: attraverso la pagina [Biblioteche del Polo](#), non solo è possibile consultare l'elenco delle biblioteche cooperanti, ma anche accedere al sito Internet della singola biblioteca. Presso la Biblioteca Comunale di Casa Professa è possibile usufruire dei servizi di:

Servizio al Pubblico

- Lettura, distribuzione, consultazione, prestito locale, prestito inter-bibliotecario in ambito comunale di Patrimonio bibliografico moderno.
- Riproduzioni a stampa e digitali.
- Ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, reference e accesso Banche Dati.
- Consultazione on line del Catalogo del Polo attraverso App per dispositivi mobili.

Servizio Manoscritti e Rari

- Distribuzione e consultazione, Prestito per Eventi espositivi di Patrimonio bibliografico antico (manoscritti, incunaboli, stampe ecc.).
- Riproduzioni digitali.
- Ricerche bibliografiche per singoli utenti e per eventi, reference e accesso Banche Dati.
- Consultazione on line dei Manoscritti tramite Teca Digitale.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, indipendentemente da razza, colore, età, orientamento religioso e sessuale, ad associazioni culturali e turistiche enti e amministrazioni pubbliche.

Quali sono i passi per usufruire del servizio - Modalità (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della Biblioteca Comunale di Casa Professa, nei giorni e negli orari meglio di seguito specificati o effettuare l'accesso online attraverso il link Libr@rsi <http://librarsi.comune.palermo.it>

Organizzazione

La Biblioteca Comunale di Casa Professa si trova in Piazzetta L. Brunaccini n. 2 a Palermo – Tel. 091/7407949.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e il mercoledì, dalle 8.30 alle 17.30.

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito, fatta eccezione per i costi determinati dalle eventuali richieste di copie cartacee o digitalizzate, come di seguito specificati dai prospetti presenti nella modulistica o per motivi di studio o per scopi commerciali.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

E' prevista una modulistica a seconda del servizio richiesto:

- per la consultazione/prestito di patrimonio bibliografico moderno: nessuna modulistica
- per la consultazione di patrimonio bibliografico e documentale antico: nessuna modulistica
- per la riproduzione digitale di patrimonio bibliografico e documentale antico, è prevista una modulistica per **motivi di studio** o per **scopi commerciali**.
- per la fotoriproduzione di patrimonio bibliografico moderno, è prevista una modulistica per **motivi di studio** o per **scopi commerciali**.

Al fine di fruire al meglio dei servizi al pubblico e di consultazione/riproduzione dei manoscritti e rari, si prega di consultare le seguenti linee guida: **Linee guida servizi al pubblico** e **Linee guida manoscritti e rari**. L'accesso ai servizi è vincolato alla registrazione presso qualsiasi Biblioteca Comunale. In tutte le Biblioteche decentrate sottoriportate è possibile effettuare:

- Lettura, distribuzione, consultazione, prestito locale, prestito interbibliotecario di Patrimonio bibliografico moderno.
- Ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, reference e accesso Banche Dati.
- Consultazione on line del Catalogo del Polo attraverso App per dispositivi mobili

In particolare:

Biblioteca decentrata di Borgo Nuovo, Largo Pozzillo, 7 Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La Biblioteca, ubicata nel quartiere Borgo Nuovo, periferia della città, si propone, oltre che con le sue peculiari attività di servizio alla cittadinanza, come impulso nella vita socio-culturale del quartiere, coinvolgendo i cittadini attivamente in iniziative e collaborazioni. Offre ai cittadini la possibilità di consultare e studiare in loco qualsiasi documento in "Sala di Studio" promuovendo progetti per la valorizzazione e la diffusione della conoscenza del proprio patrimonio e per il suo ambiente, altamente scenografico, ospita spesso mostre ed esibizioni.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, indipendentemente da razza, colore, età, orientamento religioso e sessuale, ad associazioni culturali e turistiche.

Quali sono i passi per usufruire del servizio

Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico seguenti o effettuare l'accesso on line al Catalogo del Polo SBN tramite il sito **Libr@rsi** <http://librarsi.comune.palermo.it> e App.

Organizzazione

La Biblioteca Borgo Nuovo è ubicata in Largo Pozzillo, n.7 a Palermo tel.091-222785 e 091-7408087

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e il Mercoledì, dalle 8.30 alle 17.30.

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

Biblioteca di Brancaccio, Via S. Ciro, 19 - Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La sezione territoriale di Brancaccio vuole essere una Biblioteca "Amica" che accoglie tutti, impegnandosi a soddisfare con efficienza le esigenze dell'utenza e, in particolare si propone, oltre che con le sue peculiari attività di servizio alla cittadinanza, come volano nella vita socio-culturale del quartiere, coinvolgendo i cittadini attivamente in iniziative e collaborazioni.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non e, in modo particolare a tutti gli abitanti del quartiere, senza distinzione di razza, nazionalità, età, religione, idee politiche, disabilità e condizione sociale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della Biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Organizzazione

La Biblioteca Brancaccio è ubicata a Palermo in Via S. Ciro n.19 - tel. 091/6306842

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e il Mercoledì, dalle 8.30 alle 17.30.

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

Biblioteca di Pallavicino, Via G. Spata, 10/20 - Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La sezione territoriale di Pallavicino si impegna a soddisfare con efficienza l'esigenza dell'utenza e, in particolare si propone, oltre che con le sue peculiari attività di servizio alla cittadinanza, come volano nella vita socio-culturale del quartiere, coinvolgendo i cittadini attivamente in iniziative e collaborazioni.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non e, in modo particolare a tutti gli abitanti del quartiere, senza distinzione di razza, nazionalità, età, religione, idee politiche, disabilità e condizione sociale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Organizzazione

La Biblioteca Pallavicino si trova in Via G. Spata, 10/20 (dietro piazza Bellissima – accanto l’Istituto Alberghiero Paolo Borsellino. Tel. 091-7408046.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.30, e il Mercoledì, dalle 8.30 alle 17.30

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all’erogazione del servizio

Nessuna

Biblioteca multimediale «Villa Trabia», Via Antonino Salinas 3, Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La Biblioteca si trova al piano terra della Casena di Villa Trabia alle Terre Rosse, una splendida isola verde di circa 60.000 metri quadri che costituisce il più ampio parco della città. Nel nuovo concetto di Biblioteca a scaffalature aperte, nel quale “Villa Trabia” si configura, l’utilizzo dei libri o di qualsiasi altro materiale da parte dell’utente è di immediato e facile accesso, grazie al sistema di classificazione Dewey in uso ormai nella maggior parte delle biblioteche del mondo. La Casena di Villa Trabia alle Terre Rosse ospita anche la Mediateca Comunale.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non, senza distinzione di razza, nazionalità, età, religione, idee politiche, disabilità e condizione sociale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l’accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della Biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Organizzazione

La Biblioteca multimediale “Villa Trabia” si trova a Palermo in Via Salinas n.3 - tel 091/7405943.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00, il Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all’erogazione del servizio

Nessuna

Biblioteca Verde Villa Terrasi, Viale Lazio presso Villa Costa, Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La biblioteca occupa uno spazio di circa 50 mq, delimitato da 6 vetrine a scaffale modulari mobili che comprendono la sala lettura e la postazione front-office. Le vetrine a scaffale permettono la sistemazione dei libri collocati sulle varie discipline consentendo un facile accesso alla consultazione dei libri, grazie al sistema di classificazione Decimale Dewey, in uso ormai nella maggior parte delle biblioteche del mondo. Nella sala lettura, all’interno di

un Caffè Letterario, gli utenti trovano locali particolarmente accoglienti e confortevoli con puff e tavoli in legno che corredano lo spazio.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, indipendentemente da razza, colore, età, orientamento religioso e sessuale

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della Biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Organizzazione

La Biblioteca Verde Terrasi si trova a Palermo in Viale Lazio presso Villa Costes, tel. 091-307886.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e il Mercoledì, dalle 8.30 alle 17.30

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

Biblioteca dei bambini e dei ragazzi «il piccolo principe», Cortile Scalilla al Capo, Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La Biblioteca «dei bambini e dei ragazzi», è specializzata per una fascia di utenza dai 5/6 anni ai 16/18 anni. La struttura ha al suo interno uno splendido giardino arabeggiante con vasche la cui pavimentazione è a mosaico e sedili a panca decorati con mattonelle con disegni originali del prof. Pausic. Splendidi alberi di melograno, corbezzolo, arancio amaro, alloro e banano sono inseriti nelle grandi vasche cui è parcellato il giardino. La biblioteca per ragazzi si adopera per costruire «cultura» partendo dai bambini e dai ragazzi.

A chi si rivolge

In modo particolare a tutti i bambini e ragazzi dai 5/6 anni ai 16/18 anni, senza distinzione di razza, nazionalità, età, religione, disabilità e condizione sociale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico

Organizzazione

La Biblioteca si trova in Cortile Scalilla nel quartiere “ Capo”, tel 091/7798940

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 18.00

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.3.3 Cantieri Culturali alla Zisa, Via Paolo Gili n.4, Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

I Cantieri Culturali alla Zisa, anche in collaborazione con altri settori dell'Amministrazione, offrono un servizio aperto alla cittadinanza per le attività ed eventi culturali finalizzate alla valorizzazione del patrimonio artistico/culturale presso gli spazi: Sala Vittorio De Seta, Sala Tre Navate, Sala Perriera e Botteghe Artigiane, al fine di favorire garantire ed incentivarne la conoscenza, incrementarne la fruibilità e lo sviluppo culturale.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, senza distinzione di razza, colore, età, orientamento religioso e sessuale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per fruire dei servizi presso i Cantieri Culturali alla Zisa bisogna essere soggetti che operano nel Settore Culturale. Occorre presentare apposita istanza All'Assessore alla Cultura del Comune di Palermo e al Capo Area alla Cultura (Tabella 2), di attività/progetti/eventi idonei al perseguimento di obiettivi di incremento della conoscenza, dell'informazione e culturali coincidenti con le finalità istituzionali da offrire al pubblico gratuitamente.

Organizzazione

Il Servizio dei Cantieri Culturali alla Zisa si svolge all'interno del sito, in Via Paolo Gili n.4, presso la Palazzina degli Uffici - Tel. 091/580876

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00, tranne il sabato e la domenica e i giorni festivi

Quanto costa il servizio

Il servizio reso è completamente gratuito.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.3.4 Complesso monumentale dello Spasimo, Via dello Spasimo n. 13, Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo

Il complesso Monumentale Santa Maria dello Spasimo è uno spazio espositivo comunale pubblico che si propone fruibile dal 1995 ai numerosi utenti nella sua maestosa grandiosità. Costruito agli inizi nel XVI secolo dai Padri Olivetani, la chiesa e l'annesso convento hanno vissuto alterne vicende che li hanno destinati ad essere utilizzati, nei secoli, come teatro, (1582), come lazzeretto (1624), come ospedale (dal 1888 fino al 1986). I lavori di restauro, durati circa un decennio e curati dall'Assessorato Regionale per i Beni Culturali, e quelli di manutenzione da parte del Comune che lo gestisce, hanno consentito il recupero dell'ex chiesa, liberata dalle superfetazioni e restaurata e hanno riportato alla luce l'ala dell'impianto originario del chiostro dei Padri Olivetani. L'Amministrazione garantisce all'utente l'erogazione di un servizio che riguarda la fruizione degli spazi del Complesso e le informazioni sulla storia dello Spasimo, sulle sue trasformazioni nel tempo e sugli eventi e spettacoli previsti oltreché indirizzare l'utente verso altri siti o spazi espositivi della città. Il servizio viene erogato in modo chiaro, completo e tempestivo. L'utente viene accolto con disponibilità e cortesia e accompagnato nella visita degli spazi fruibili lungo il percorso che si snoda tra la chiesa, il giardino e l'ex ospedale.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a tutti gli utenti sia autoctoni che provenienti da ogni parte del mondo che ogni anno visitano il complesso monumentale rimanendo rapiti dalla suggestività del luogo, caratterizzata dalla navata a cielo aperto e dagli alberi di sommacco.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per ottenere i nostri servizi è sufficiente presentarsi presso la struttura. Gli spazi fruibili sono privi di barriere architettoniche tranne l'accesso al giardino per il momento ancora limitato. All'interno della struttura il personale assicura un servizio continuativo e regolare. Le informazioni relative alla struttura e ai servizi offerti sono immediate sia in loco che telefonicamente e per e-mail spasimo@comune.palermo.it

Organizzazione

Il complesso Monumentale Santa Maria dello Spasimo si trova a Palermo in Via dello Spasimo n. 13 -Tel/Fax 091/6161486

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Dal martedì alla domenica festivi compresi dalle ore 09.30 alle 18.30 (orario continuato)

Quanto costa il servizio

Il servizio, così come tutte le informazioni erogate dal nostro personale, è integralmente gratuito.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.3.5 Servizio musei e spazi espositivi (Galleria d'Arte Moderna - Ecomuseo del Mare - Spazio Zac c/o Cantieri Culturali alla Zisa - Sala Mostre e Gipsoteca c/o Palazzo Ziino, Via Dante n.53).

LA GALLERIA D'ARTE MODERNA

La Galleria d'Arte Moderna Empedocle Restivo conserva le notevolissime collezioni di dipinti e sculture della seconda metà dell'Ottocento e dei primi decenni del Novecento, formate con una visione di ampio respiro a partire dalla grande Esposizione Nazionale di Palermo del 1891-1892, accolte nelle sale della nuova struttura Museale, moderna e funzionale nella sua concezione presso il complesso monumentale ex Convento S. Anna, apparendo in una luce che le valorizza e ne esalta le qualità. Nel 1910 il Ridotto del Teatro Politeama divenne la sede della Galleria d'Arte Moderna Empedocle Restivo. Le ragioni di tale scelta furono motivate dal valore emblematico del monumento, che testimoniava la esaltante stagione della Belle Époque, e dalla sua stessa collocazione nel cuore della città moderna. Dopo quasi un secolo, il Museo si trasferisce nel centro storico della città, oggi luogo di ricerca e d'incontro tra le diverse identità culturali. Dopo quasi un secolo, la città riscopre il suo Museo in uno spazio di straordinario fascino nel cuore del centro storico della città, di fronte a Palazzo Ganci, celebre set del Gattopardo di Luchino Visconti che qui volle ambientare la leggendaria scena del ballo. Un eccellente progetto di restauro ha prima recuperato il complesso, per adeguarlo poi a spazio museale dotato di tutti i servizi in linea con gli standard internazionali. Gli spazi del Complesso Monumentale di Sant'Anna diventano definitivamente la Galleria d'Arte Moderna della Città di Palermo, dotata di servizi per l'accoglienza, di laboratori didattici, di una biblioteca e di spazi per esposizioni temporanee. Le 216 opere selezionate, 178 dipinti e 38 sculture, disegnano una nuova fisionomia della Galleria ricostituendo i percorsi affascinanti di un gusto che portò il suo fondatore e primo direttore Empedocle Restivo e i suoi illustri consulenti, come l'Architetto Ernesto Basile (il maggiore interprete del Liberty in Italia) e l'industriale-ebanista Vittorio Ducrot, ma anche influenti mecenati come Ignazio Florio, ad acquisire pezzi che rappresentassero al meglio l'arte moderna in Italia, soprattutto alle biennali di Venezia e in altre importanti rassegne o presso prestigiose gallerie private come la Pesaro a Milano. Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta a tutti i cittadini italiani e stranieri di ogni fascia d'età, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. Si accede al Museo mediante l'erogazione di un biglietto d'ingresso.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, informative, educative, formative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica cimentata in particolare sullo studio e la catalogazione delle collezioni. Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti.

ECOMUSEO DEL MARE

L'Ecomuseo Urbano Mare Memoria Viva, denominato anche in breve Ecomuseo del Mare, con sede a Palermo nell'Ex Deposito Locomotive di Sant'Erasmus in via Messina Marine, in locali di proprietà comunale, è stato istituito con Deliberazione di Giunta Comunale n. 132 del 30.7.2013 e con Determinazioni Dirigenziali n.184 del 13.8.2013 e n.250 del 5.12.2013 La collezione è costituita da materiali narrativi digitali messi a disposizione gratuitamente per la fruizione pubblica all'interno della sede. L'Ecomuseo è un luogo di cultura e partecipazione sociale al servizio della comunità e della sua crescita. Si propone con le sue attività di valorizzare il patrimonio materiale e immateriale attraverso il coinvolgimento della popolazione ai fini di una tutela condivisa e partecipata dei beni culturali presenti sul territorio.

ZAC

Tra i numerosi spazi dei Cantieri Culturali alla Zisa ha sede ZAC (Zisa zona Arti Contemporanee) che si inquadra in un più ampio progetto di riqualificazione dell'intero sito e di identificazione degli spazi per le diverse funzioni. ZAC, si propone di avviare un processo di valorizzazione dell'Arte Contemporanea e dei processi artistici ad essa connessi. L'identità dello spazio è oggi identificabile in una funzione museale e nella definizione di una strategia di promozione dei nuovi linguaggi dell'arte che si esplica attraverso una coerente programmazione di mostre ed eventi.

Al link sotto elencato si trova la carta del servizio musei e spazi espositivi: https://www.comune.palermo.it/js/server/uploads/trasparenza_all/_18112016100345.pdf.

1.3.6 Servizi di Toponomastica. Presentazione del Servizio Toponomastica.

Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio

La Toponomastica cura gli aspetti connessi alla intitolazione delle vie cittadine e al rilascio di certificazioni afferenti la numerazione civica. L'Ufficio di Toponomastica si occupa del rilascio di certificazioni di assegnazione di numerazione civica, di attestazioni di esatta numerazione civica e dell'intitolazione e/o variazione di titolo di una via. Esso si rivolge ai cittadini residenti o proprietari di immobili. Per usufruire dei servizi della Toponomastica il cittadino fa richiesta attraverso apposita modulistica pubblicata nel Portale servizi online Sezione Modulistica online Area Tematica Cultura del sito web del Comune di Palermo da inviare online all'indirizzo di posta elettronica m.salamone@comune.palermo.it oppure al seguente indirizzo: Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74 - Palermo 90134. Il servizio ha un costo di € 2,87 per ogni numero civico accertato da versare sul conto n. 218100 – Tesoreria Comunale BNL, causale “diritti d'accertamento – capitolo 2860”.

Rilascio Certificazioni assegnazione di numerazione civica

Finalità specifiche e Cosa offriamo

Il servizio cura le procedure di rilascio di certificazione di assegnazione numerazione civica.

A chi si rivolge

Ai cittadini residenti o proprietari di immobili.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per usufruire di tale servizio il cittadino fa richiesta attraverso l'apposita modulistica, debitamente compilata, da inviare online all'indirizzo di posta elettronica indicato nella tabella 2, oppure da trasmettere al seguente indirizzo: Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74, 90134 Palermo. La certificazione sarà rilasciata all'utente entro 30 giorni dalla richiesta

Organizzazione

Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74 - 90134 Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il pubblico si riceve: - nei giorni dispari: dalle h.9:00 alle h.12:30; il mercoledì anche dalle h.15:30 alle h.17:30 - nei giorni pari, previa richiesta di appuntamento.

Quanto costa il servizio

Il servizio ha un costo di € 2,87 per ogni numero civico accertato da versare sul conto n.218100 – Tesoreria Comunale BNL, causale “diritti d'accertamento – capitolo 2860”.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

[link.](#)

Rilascio Attestazioni esatta numerazione civica

Finalità specifiche e Cosa offriamo

Il servizio cura le procedure di attestazione di esatta numerazione civica

A chi si rivolge

Ai cittadini residenti o proprietari di immobili**

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per usufruire di tale servizio il cittadino fa richiesta attraverso l'apposita modulistica, debitamente compilata, da inviare online all'indirizzo di posta elettronica indicato nella tabella 2, oppure da trasmettere al seguente indirizzo: Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74, 90134 Palermo. La certificazione sarà rilasciata all'utente entro 30 giorni dalla richiesta.

Organizzazione

Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74 - 90134 Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Il pubblico si riceve: nei giorni dispari: dalle h.9:00 alle h.12:30; il mercoledì anche dalle h.15:30 alle h.17:30, nei giorni pari, previa richiesta di appuntamento.

Quanto costa il servizio

Il servizio ha un costo di € 2,87 per ogni numero civico assegnato da versare sul conto n. 218100 – Tesoreria Comunale BNL.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

[link.](#)

Rilascio di Attestazione dell'avvenuto cambio di denominazione di un'area di circolazione o di un numero civico

Finalità specifiche e Cosa offriamo

Il servizio cura le procedure di intitolazione e/o variazione di titolo di una via

A chi si rivolge

ai cittadini residenti o proprietari di immobili.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per usufruire di tale servizio il cittadino fa richiesta attraverso l'apposita modulistica, debitamente compilata, da inviare online all'indirizzo di posta elettronica indicato nella tabella 2, oppure da trasmettere al seguente indirizzo: Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74, 90134 Palermo. La certificazione sarà rilasciata all'utente entro 30 giorni dalla richiesta.

Organizzazione

Ufficio Toponomastica – Via delle Pergole n.74 - 90134 Palermo tel. Tel. 0917409188Giorni e Orari di apertura al pubblico: il pubblico viene ricevuto: nei giorni dispari: dalle h.9:00 alle h.12:30; il mercoledì anche dalle h.15:30 alle h.17:30, nei giorni pari, previa richiesta di appuntamento.

Quanto costa il servizio

il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

[link](#).

Servizio Spazi Etnoantropologici

1.3.7 Museo Etnografico Siciliano «Giuseppe Pitrè»

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La conservazione, tutela, fruizione e divulgazione delle collezioni gestite. Fondato nel 1909 da Giuseppe Pitrè, di professione medico e studioso di tradizioni popolari, il Museo, custodisce numerose collezioni che spaziano dal costume agli arnesi per la caccia, dai presepi alle insegne, dagli oggetti sacri agli ex voto, espressione della società e la cultura palermitana a cavallo fra il 19° e 20° secolo. L'attività del Servizio Spazi Etnoantropologici, comprende la gestione dell'omonima Biblioteca specializzata. **I servizi museali al momento non vengono erogati in quanto il Museo è in fase di allestimento a seguito dei lavori di ristrutturazione.**

A chi si rivolge

Il Museo si rivolgerà a tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, indipendentemente dalla razza, colore età, orientamento religioso e sessuale.

Organizzazione

Il Museo si trova in Viale Duca degli Abruzzi, n. 1 - 90142 Palermo (vicino alla Palazzina Cinese).

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Da definire

Quanto costa il servizio

Da definire

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Da definire. L'attività della Istituzione Servizio Spazi Etnoantropologici, comprende la Biblioteca.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.3.8 Palazzo Tarallo - sede della Biblioteca etnografica siciliana «Giuseppe Pitrè»

Finalità specifiche e Cosa offriamo

La biblioteca ha un patrimonio di circa 30.000 titoli, di cui alcuni rari e preziosi editi dal 1500 al 1700 (347 titoli). Sugli scaffali della biblioteca è possibile trovare anche 34 titoli delle rare edizioni in tedesco dell'arciduca d'Austria Luigi Salvatore, naturalista ed ecologista, in viso alla nobiltà del tempo, naturalista, ecologista ante litteram. La biblioteca conserva anche 1.365 tesi di laurea relative all'etnoantropologia e 10.231 manoscritti di cui 6.898 di corrispondenti italiani e stranieri del Pitrè (fra i quali ricordiamo Verga, Capuana, De Gubernatis, etc. . . .), e 1.723 lettere di Giuseppe Cocchiara. I servizi che offriamo sono: consultazione in sala studio del patrimonio librario, orientamento bibliografico e collaborazioni con scuole ed enti di ricerca. Il patrimonio della biblioteca è liberamente consultabile da parte del pubblico, ma non è ammesso il prestito esterno.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini italiani, stranieri, residenti e non. Ad ogni tipo di pubblico, indipendentemente da razza, colore, età, orientamento religioso e sessuale.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per accedere al Servizio basta recarsi presso la sede della biblioteca nei giorni e negli orari di apertura al pubblico oppure si può accedere al catalogo tramite questo link [Libr@rsi \(http://librarsi.comune.palermo.it/polo/biblioteche-del-polo/biblioteca-giuseppe-pitre/biblioteca/home\)](http://librarsi.comune.palermo.it/polo/biblioteche-del-polo/biblioteca-giuseppe-pitre/biblioteca/home).

Organizzazione

La Biblioteca si trova in via delle Pergole, 74 presso Palazzo Tarallo, nel cuore del mercato "Ballarò", tel 091/7409181.

Giorni e Orari di apertura al pubblico

Lunedì-venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito, fatta eccezione per i costi determinati dalle eventuali richieste di copie cartacee o digitalizzate, come di seguito specificati dai prospetti presenti nella modulistica o per motivi di studio o per scopi commerciali.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Riproduzioni;

Donazioni.

1.3.9 Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi

potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nelle apposite TABELLE 1 e sono stati organizzati e suddivisi tra: **GENERALI** cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto; **SPECIFICI** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

1.4 Rapporti con i cittadini

1.4.1 L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, di presentare reclami e di ricevere risposte, di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione. E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti. Relativamente ai servizi di Toponomastica, per comunicare suggerimenti, segnalazioni o sporgere reclami è in corso la realizzazione di appositi moduli di customersatisfaction per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza.

1.4.2 Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti. Relativamente ai servizi di Toponomastica, per comunicare suggerimenti, segnalazioni o sporgere reclami è in corso la realizzazione di appositi moduli di customersatisfaction per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza.

Per gli altri servizi di questa Carta:

a.b Segnalazioni, Suggerimenti e proposte di miglioramento:

Servizio	A chi rivolgersi	Come farli pervenire	Cosa succede
1- Servizio Archivio Cittadino e Biblioteche Comunali	Al Dirigente del Servizio indicato nella sez. D	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nella sez. D - Nessuna modulistica	Il Servizio si attiverà alla verifica e risoluzione di quanto suggerito o richiesto
2- Cantieri Culturali alla Zisa	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nella sez. D, o all'URP all'indirizzo: Palazzo Ziino, Via Dante, 53 - tel. 091.7407793 - e-mail: urp@comune.palermo.it	Il Servizio si attiverà alla verifica e risoluzione di quanto suggerito o richiesto, modulistica
3- Complesso Monumentale Santa Maria dello Spasimo	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D	Telefonicamente o via fax allo 091.6161486 o per e-mail: spasimo@comune.palermo.it o nella sezione "Osservazioni e suggerimenti" del questionario che viene distribuito ai visitatori	Il Servizio si attiverà alla verifica e risoluzione di quanto suggerito o richiesto, modulistica
4- Servizio Musei e Spazi Espositivi	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D	Telefonicamente o via fax tel. 091.9828927, o per e-mail: museispaziespositivi@comune.palermo.it	
5- Servizi di Toponomastica	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D	Via delle Pergole, 74, tel. 0917409188, e-mail: m.salamone@comune.palermo.it	
6- Servizio Spazi Etnoantropologici	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D	Telefonicamente o via fax tel. 091.7409000 - 091.6710641 o e-mail: spazietnoantropologici@comune.palermo.it	Il Servizio si attiverà alla verifica e risoluzione di quanto suggerito o richiesto

c. Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi: Capo Area o Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione.

Come farli pervenire: Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nella sez. D, o all'URP all'indirizzo: Palazzo Ziino, Via Dante, 53 tel. 091.7407793 e/o urp@comune.palermo.it

Cosa succede: Invio e-mail o istanza cartacea presso gli Uffici di pertinenza.

Modulo dei reclami: modulo reclami.

d. Rimborsi: (attivo solo per i servizi 1: Archivi e Biblioteche riguardanti copie cartacee e digitalizzate)

A chi rivolgersi: Capo Area o Responsabile del Procedimento, così come indicato nella sezione D.

Come farli pervenire: Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nella sez. D.

Cosa succede: Invio e-mail o istanza cartacea presso gli Uffici di pertinenza.

Modulo di richiesta rimborso: Nessuno.

e. Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction. Gli esiti delle indagini delle Biblioteche comunali e dell'Archivio sono consultabili all'[indirizzo web](#).

f. Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

1.5 Informazioni utili - FAQ

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nell'apposita TABELLA 2 per ogni servizio

2. Cosa fare per... Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

1.5.1 FAQ Archivio Storico

D.1. Cosa devo fare per accedere ai servizi dell'Archivio?

R.1. Puoi iscriverti di persona, presentando documento di identità valido e codice fiscale. Ti verrà consegnata gratuitamente la tessera dell'Archivio.

D.2. Posso richiedere informazioni telefonicamente o per email?

R.2. Telefonicamente è possibile richiedere informazioni sulla disponibilità di documenti archivistici o di volumi a stampa e formulare altre richieste di base. Domande di informazioni e consulenza archivistica o bibliografica più articolate vengono accolte tramite la posta elettronica all'email sisitemabibliotecarioearchivo@comune.palermo.it

D.3. Quanti faldoni posso chiedere in consultazione?

R.3. Al massimo quattro faldoni.

D.4. Posso chiedere la copia fotostatica di testi?

R.4. Sì, può essere richiesta la copia fotostatica dei testi a stampa, previo pagamento del servizio di riproduzione, utilizzando apposita modulistica, motivi di studio e per scopi commerciali.

D.5. Posso richiedere la copia digitale di documenti manoscritti?

R.5. Sì, è possibile richiedere la copia digitale di documenti manoscritti, previo pagamento del servizio di riproduzione, utilizzando apposita modulistica, per motivi di studio e per scopi commerciali.

1.5.2 FAQ Biblioteche comunali

D.6. Cosa devo fare per accedere ai servizi delle Biblioteche comunali?

R.6. Puoi iscriverti di persona, presentando documento di identità valido e codice fiscale. Ti verrà consegnata gratuitamente la tessera della Biblioteca; se invece possiedi già la tessera di una delle biblioteche comunali puoi utilizzarla in tutte le altre biblioteche del sistema bibliotecario.

D.7. Come posso accedere al Catalogo Opac?

R.7. On line attraverso il portale del Catalogo Opac del Polo SBN, oppure presso le postazioni di consultazione del Catalogo presenti nelle Biblioteche comunali o anche attraverso la App mobile per dispositivi androidsmartphone e tablet.

D.8. Posso richiedere informazioni telefonicamente o per email?

R.8. Telefonicamente è possibile richiedere informazioni sulla disponibilità di titoli e formulare altre richieste di base. Domande di informazioni e consulenza bibliografica più articolate vengono accolte tramite la posta elettronica all'email sisitemabibliotecarioearchivo@comune.palermo.it.

D.9. Quanti testi posso chiedere in prestito?

R.9. Al massimo due testi.

D.10. Quali testi sono esclusi dal prestito?

R.10. La maggior parte dei documenti disponibili in Biblioteca sono disponibili per il prestito. Sono esclusi dal prestito atlanti, dizionari, enciclopedie, periodici, tesi, volumi antichi e periodici. È possibile che siano temporaneamente esclusi dal prestito, e in alcuni casi anche dalla lettura, documenti in mostra presso la biblioteca o presso altri istituti, o per deterioramento del materiale bibliografico.

D.11. Qual è la durata del prestito?

R.11. Il prestito ha la durata di trenta giorni.

D.12. Posso rinnovare un prestito?

R.12. Sì, il prestito può essere rinnovato per altri trenta giorni. Puoi recarti presso la Biblioteca comunale che ha erogato il prestito presentando la tessere d'iscrizione e la ricevuta del prestito.

D.13. Posso chiedere la copia fotostatica di testi?

R.13. Sì, può essere richiesta la copia fotostatica dei testi a stampa, previo pagamento del servizio di riproduzione, utilizzando apposita modulistica, motivi di studio e per scopi commerciali. Il servizio viene erogato solo dalla Biblioteca comunale di Casa Professa.

D.14. Come posso consultare un manoscritto?

R.14. La consultazione può avvenire on line attraverso la Teca digitale che rende fruibile sulla Rete il «materiale antico e di pregio», oppure recandosi di persona presso la sezione «Manoscritti e rari» della Biblioteca comunale di Casa Professa.

1.5.3 FAQ Cantieri Culturali alla Zisa

D.15. Gli spazi dei Cantieri Culturali alla Zisa, vengono dati a titolo gratuito?

R.15. Sì! Gli spazi vengono dati a titolo gratuito

1.5.4 FAQ Complesso Santa Maria dello Spasimo

D.16. Quando sarà accessibile il giardino?

R.16. Dipenderà dai tempi di ristrutturazione e conseguente agibilità dei luoghi.

1.5.5 FAQ Spazi Etnoantropologici – Biblioteca etnografica siciliana «Giuseppe Pitrè»

D.17. Posso avere in prestito il volume?

R.17. No, la nostra è una biblioteca d'Istituto.

D.18. Come accedere al catalogo OPAC?

R.18. Sì può accedere attraverso il portale Online Libr@rsi del Comune di Palermo, oppure presso una postazione di consultazione del Catalogo presenti nella Biblioteca.

D.19. Posso chiedere la copia fotostatica di testi?

R.19. Sì, può essere richiesta la copia fotostatica dei testi a stampa, previo pagamento del servizio di riproduzione, utilizzando apposita modulistica, motivi di studio e per scopi commerciali.

D.20. Posso richiedere informazioni telefonicamente o per email?

R.20. Telefonicamente è possibile richiedere informazioni sulla disponibilità di titoli e formulare altre richieste di base. Domande di informazioni e consulenza bibliografica più articolate vengono accolte tramite la posta elettronica all'email spazietnoantropologici@comune.palermo.it.