

CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO BIBLIOTECHE

Ufficio Biblioteche

Sede centrale - Via San Francesco, 12 - 06081 Assisi (PG)
Sede decentrata – Piazza Martin Luter King c/o Scuola Primaria Giovanni XXIII

Tel. 075.81.34.81 - Tel. 075.804.42.17 - Fax 075.81.38.671

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/biblioteche/>

E.mail: biblioteca@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico:

SEDE CENTRALE DI ASSISI

| | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| Lunedì –Giovedì - Venerdì | 9.00-13.00 e 14.00-18.00 |
| Martedì | 10.00-13.00 e 14.00-18.00 |
| Mercoledì | 9.00-13.00 |

SEDE DECENTRATA DI SANTA MARIA DEGLI ANGELI

| | |
|--------------------------------------|--------------------|
| Lunedì-Mercoledì- Venerdì | 8.00-13.00 |
| Martedì - Giovedì | 15.00-18.00 |

Affidamento temporaneo del servizio di gestione alla Ditta Coop Culture di Venezia Mestre per la sede di Assisi

2. Servizi al Cittadino

2.1 Biblioteche

- la gestione della biblioteca comunale di Assisi e della sezione decentrata;
- la tenuta degli schedari e degli inventari di tutto il materiale in dotazione alle biblioteche;
- la cura dei rapporti con le istituzioni culturali e scientifiche;
- la promozione di iniziative e progetti rivolti alla fascia giovanile;
- la tenuta delle opere donate all'accademia properziana;
- la tenuta degli atti di particolare interesse storico e documentale;
- la redazione di cataloghi, guide e strumenti atti a favorire la lettura;
- la cura delle pubblicazioni scientifiche ed amministrative;
- la raccolta e conservazione dei reperti archeologici, librari, pittorici, ecc.;
- la tenuta e conservazione dell'archivio generale di deposito;

- la gestione dell'archivio storico comunale e notarile;
- l'elaborazione di documenti e studi;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

4. Modulistica

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/biblioteche/>

5. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/biblioteche/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Biblioteche s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

6. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Biblioteche anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Biblioteche o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Biblioteche è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Affari Generali e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Biblioteche per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Affari Generali o utilizzando i supporti informatici.

7. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Biblioteche effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Biblioteche e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/biblioteche/>.

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

COMUNE DI ASSISI – UFFICIO BIBLIOTECHE
RESPONSABILE UFFICIO FRANCESCA CARLI