



# **CARTA dei SERVIZI**

---

## **Attività Culturali**



**Direzione Affari Generali e Attività Culturali**

## RIFERIMENTI NORMATIVI

**Direttiva** del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che prevede il miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti e individua nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini gli strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

**Direttiva** del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico".

**Legge** 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", che istituisce apposite Authorities al fine di controllare che ciascun esercente eroghi correttamente i servizi, verificando il rispetto degli standard garantiti.

**Direttiva** del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, che individua nelle indagini di customer satisfaction gli strumenti per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente nella definizione e nella valutazione dei servizi stessi con l'ausilio di periodiche rilevazioni derivanti da un monitoraggio costante dell'indice di gradimento.

**Direttiva** del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 25 luglio 2005 sulla qualità dei servizi online e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti, che incentiva le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari online sul web; **Direttiva** del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19 dicembre 2006 che, per una Amministrazione di qualità, pone al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi.

**Legge** 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (Legge Finanziaria 2008) che, al comma 461, introduce alcune disposizioni di rafforzamento della tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e della garanzia di qualità, dell'universalità e dell'economicità delle prestazioni di servizio pubblico

**Decreto Legislativo** n. 150 del 27 ottobre 2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", che prevede l'obbligo di dotarsi di un sistema di valutazione della performance organizzativa e che contempla, tra le diverse variabili avente dimensione strategica, anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

**Art. 147**, come introdotto dall'art. 3, comma 1, lett. d), del D.L. 10 ottobre 2012, n.174, convertito con modificazioni, in legge 7 dicembre 2012, n. 213, nella parte in cui, alla lett. e), del comma 2, introduce, tra i controlli interni, il controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di

metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente;

**Decreto Legislativo** 14 marzo 2013, n. 33, "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte della PA", che pone tra gli obblighi di pubblicazione anche la determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare ai sensi dell'art. 28 del citato Decreto Legislativo n. 150/2009.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

La Carta dei Servizi definisce standard specifici di qualità e di trasparenza per garantire il rispetto reciproco di diritti e doveri nel rapporto orizzontale e paritario che la Direzione Cultura intende instaurare con i cittadini-utenti, stimolando il costante confronto dialogico con modalità interattive e partecipative.

La redazione della Carta dei Servizi consente di:

- Rendere efficiente l'organizzazione amministrativa
- Migliorare il livello professionale dei dipendenti
- Incrementare la qualità dei servizi erogati
- Soddisfare le aspettative della comunità

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle indagini di *customer satisfaction*, rappresenta uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità”, l’insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Comune di Vittoria realizza inoltre, periodicamente e sistematicamente, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l’applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## **CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell’organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato e aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La Carta dei servizi del Servizio Cultura del Comune di Vittoria può essere scaricata in formato pdf dal sito istituzionale <https://www.comunevittoria-rg.it/>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Accessibilità</b></p> <p>Viene garantita la massima trasparenza nell'organizzazione amministrativa e nello svolgimento delle attività, assicurando, tra l'altro, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni accessibili a tutti.</p>   | <p><b>Equità e diritto di scelta</b></p> <p>I servizi sono erogati alla collettività senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, garantendone l'effettiva fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale, secondo criteri di obiettività, efficienza, efficacia, giustizia e imparzialità.</p> |
| <p><b>Continuità, efficienza ed efficacia</b></p> <p>I servizi previsti dalla presente Carta sono erogati con continuità e regolarità, nel rispetto delle modalità e degli orari stabiliti, secondo le più adeguate soluzioni organizzative e procedurali. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.</p> | <p><b>Partecipazione e trasparenza</b></p> <p>Si promuove la partecipazione attiva degli utenti (singoli o associati), al fine di favorire, in un'ottica "multistakeholder", la collaborazione interattiva come concreto approccio per il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati, individuando modi e forme di comunicazione in grado di acquisire proposte, suggerimenti e reclami.</p>  |
| <p><b>Sicurezza e riservatezza</b></p> <p>Si garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge vigenti a tutela del diritto alla privacy. I dati personali sono trattati esclusivamente dal personale autorizzato per le finalità di carattere istituzionale e non sono comunicati né diffusi a terzi.</p>       | <p><b>Disponibilità e chiarezza</b></p> <p>Il comportamento del personale è improntato ai canoni di gentilezza, cortesia e collaborazione nel rispetto del principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro, mediante un linguaggio comprensibile, identificandosi sempre con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.</p>   |

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità dei servizi erogati risultano conformi a quanto previsto dall'art. 28 del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009.

Al fine di rendere trasparenti e verificabili le modalità di erogazione dei servizi forniti alla collettività sono stati predisposti, dal punto di vista metodologico, specifici fattori di qualità sulla base dei seguenti indicatori quantitativi e qualitativi:

### **Dimensione/fattore di qualità**

- Descrive gli specifici aspetti di cui si compone un servizio, che consentono di monitorare la sua qualità (ad esempio: i parametri di puntualità, tempestività, accessibilità, precisione, ecc...).

### **Indicatore**

- Descrive l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio.

### **Standard obiettivo**

- Rappresenta il valore che può assumere l'indicatore mediante il livello di qualità garantito.

## FUNZIONIGRAMMA

L'articolazione del Servizio Cultura, della Direzione Affari Generali e Attività Culturali è il seguente.

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>GIALONGO MARGHERITA</b><br/> <b>"Livello D3 Area D6</b><br/> <b>Funzionario dell'Elevata Qualificazione"</b><br/> <b>Laurea in Lettere Classiche – Indirizzo Classico</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supporto al Dirigente nella gestione dell'Ufficio Cultura</li> <li>➤ Responsabile del Teatro comunale</li> <li>➤ Responsabile della Biblioteca Comunale</li> <li>➤ Responsabile dell'istruttoria degli atti amministrativi afferenti tutte le iniziative culturali e di intrattenimento, attività giovanili e quelle educativo-culturali</li> <li>➤ Responsabile dell'istruttoria delle pratiche afferenti i progetti di valorizzazione storico-culturale del territorio e delle sue risorse anche in collaborazione con altri enti e/o associazioni culturali</li> <li>➤ Predisposizione convenzioni, protocolli d'intesa, contratti di affidamento forniture di beni e servizi di natura artistico-culturale, disciplinari d'incarico, comodati d'uso afferenti le tematiche culturali</li> <li>➤ Elaborazione proposte di regolamenti su tematiche culturali e funzionamento delle strutture culturali</li> <li>➤ Responsabile adempimenti relativi Conto Annuale, D.U.P., P.D.O., Piano Triennale Anticorruzione, Piano della Performance</li> <li>➤ Responsabile e coordinatore del personale della direzione S.P.- Cultura</li> <li>➤ Gestione piattaforma A.N.A.C.</li> </ul> |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>GULINO ROSANNA</b><br/> <b>“Livello C - Area C2 - Area degli Istruttori Tecnici</b><br/> <b>Laurea in Ingegneria Civile</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Istruttoria degli atti amministrativi afferenti tutte le iniziative culturali e di intrattenimento, attività giovanili ed educativo-culturali</li> <li>➤ Istruttoria pratiche afferenti i progetti di valorizzazione storico-culturale del territorio e delle sue risorse anche in collaborazione con altri enti e/o associazioni culturali</li> <li>➤ Predisposizione convenzioni, protocolli d’intesa, contratti di affidamento forniture di beni e servizi di natura artistico-culturale, disciplinari d’incarico, comodati d’uso afferenti le tematiche culturali</li> <li>➤ Elaborazione proposte di regolamenti su tematiche culturali e funzionamento delle strutture culturali</li> </ul>   |
| <p style="text-align: center;"><b>D’AMICO LUCIANO</b><br/> <b>“Livello C Area C2 – Area degli Istruttori”</b><br/> <b>Diploma maturità - Perito Agrario</b></p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabile dell’Archivio storico dell’Ente: servizio di classificazione e inventariazione, configurazione, assetto, documentazione relativa agli atti amministrativi dell’Ente, attività di accesso a scopi di studio e ricerca, di consultazione e approfondimento da parte dell’utenza</li> <li>➤ Collaborazione con l’Assessore nella programmazione e organizzazione degli eventi e delle attività culturali</li> <li>➤ Referente e curatore degli eventi e di tutte le attività afferenti il servizio “Cultura” della direzione</li> </ul>   |
| <p style="text-align: center;"><b>SPARACINO MARIA</b><br/> <b>“Livello B3 area B4 –area degli operatori esperti”</b><br/> <b>Laurea in Scienze della Comunicazione</b><br/>         ↴</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ WebMaster e WebEditor del portale “<a href="http://www.vittoriacultura.eu">http://www.vittoriacultura.eu</a>” e gestione relativa pagina facebook</li> <li>➤ Supporto e coordinamento dell’aspetto informatico afferente il servizio “Cultura” della Direzione, ivi compresa la Biblioteca.</li> <li>➤ Gestione informatica e cura delle prenotazioni e del calendario eventi delle “sale Conferenze” e delle strutture culturali</li> <li>➤ Referente acquisti su piattaforma ME.PA. e CONSIP</li> <li>➤ Gestione del protocollo informatico Halley e gestione caselle elettroniche mail e pec</li> <li>➤ Responsabile emissione fatture elettroniche relative all’utilizzo delle strutture culturali</li> <li>➤ ↴ Incaricata, con disposizione dirigenziale, della gestione del sito istituzionale dell’Ente e delle relative caselle di posta elettronica</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>DI MODICA VINCENZO</b><br/> <b>“Livello B3 - Area B7</b><br/> <b>Area degli operatori esperti”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Diploma Scuola Media</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilità della verifica del corretto funzionamento degli impianti e dei servizi delle strutture culturali: verifica funzionamento impianti illuminazione, climatizzazione, antincendio, verifica servizi pulizia ordinaria e straordinaria</li> <li>➤ Responsabile adempimenti relativi ai permessi e al pagamento dei diritti S.I.A.E., al servizio di prevenzione incendi presso il Teatro comunale</li> <li>➤ Compiti di assistenza e supporto logistico per iniziative culturali, contatti organizzativi con il Comando P.M., Commissariato P.S. e Comando prov.le VV. Fuoco</li> <li>➤ Compiti di custodia e predisposizione accesso e fruizione da parte</li> </ul>  |
| <p style="text-align: center;"><b>GIACCHI ANGELA GABRIELLA</b><br/> <b>“Livello B area B2 –area degli operatori esperti”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Diploma Istituto Magistrale</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controllo e monitoraggio presenze del personale: ferie, permessi, congedi straordinari, visite fiscali, predisposizione schede di rilevazione tassi e percentuale di presenze/assenze mensili</li> <li>➤ Predisposizione degli adempimenti amministrativi e contabili propedeutici alla istruttoria degli atti riguardanti tutto il personale (determinazioni di impegno di spesa e di liquidazione)</li> <li>➤ Responsabile della comunicazione telematica con l’INAIL in riferimento agli infortuni sul lavoro dei dipendenti della Direzione;</li> <li>➤ Collaborazione e predisposizione del Progetto di incentivazione ai sensi dell’art. 67 comma 3 lett. i) del CCNL</li> <li>➤ Verifica on-line della regolarità del DURC delle ditte affidatarie di forniture o servizi, gestione piattaforma BDNA</li> <li>➤ Incaricata, con disposizione dirigenziale, della gestione del sito istituzionale dell’Ente e delle relative caselle di posta elettronica</li> </ul> |

**PERSONALE BIBLIOTECA COMUNALE**

|  |  |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b>DENARO ROSALBA</b><br/> <b>“Livello C - Area C2 - Area degli Istruttori”</b><br/><br/> <b>Diploma Maturità Linguistica</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività di supporto e collaborazione con il/la Responsabile nei compiti di organizzazione dello Schedario cartaceo e dei servizi periodici riguardanti il controllo delle polveri, la verifica dello stato di degrado della carta, il controllo delle sezioni “antiche” ed eventuale operazione di “aerazione”, revisione della consistenza dei volumi, predisposizione dei verbali di distruzione del materiale da destinare al macero</li> <li>➤ Attività di compilazione di inventario, di catalogazione, etichettatura e inserimento on-line;</li> <li>➤ Attività di compilazione del registro topografico a seconda della classe assegnata.</li> <li>➤ Attività di indirizzo, assistenza ed informazione in occasione di visite scolastiche;</li> <li>➤ Orientamento e reference per ricercatori, studenti universitari per ricerche tematiche e bibliografiche.</li> </ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>BATTAGLIA CONCETTA</b><br/> <b>“Livello C Area – C2 Area degli Istruttori”</b><br/> <b>Diploma Maturità classica</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività di front-office prestito e restituzione dei libri</li> <li>➤ Attività di compilazione di inventario e di catalogazione</li> <li>➤ Collaborazione e supporto nei compiti di accoglienza degli utenti.</li> </ul>  |
| <p style="text-align: center;"><b>ZISA ROSARIA</b><br/> <b>“Livello C area C2 - Area degli Istruttori”</b><br/> <b>Diploma Magistrale</b></p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività di front-office prestito e restituzione dei libri</li> <li>➤ Attività di compilazione di inventario e di catalogazione</li> <li>➤ Collaborazione e supporto nei compiti di accoglienza degli utenti.</li> </ul>  |

## CARTA DEI SERVIZI - DESCRIVE I SERVIZI EROGATI DALLA CULTURA

Il servizio Cultura della Direzione Affari Generali e Attività Culturali è sito in via Principe Umberto 91 a Vittoria e gestisce il *Palazzo della Cultura*, con la finalità di renderlo una vetrina, nel cuore della Città, destinata alla presentazione di eventi culturali di ogni genere, al servizio della cittadinanza e nell'ottica di creare un luogo di contaminazione riconoscibile dalla gente comune, dai visitatori, dalle scuole di ogni ordine e grado, dai vari enti pubblici e privati e da quanti operano nel campo della cultura e dell'arte.

Il *Palazzo della Cultura* eroga i seguenti servizi:

- Concessione spazi in uso temporaneo: Teatro *Vittoria Colonna* e Sala delle Capriate *Gianni Molè*.
- Promozione e comunicazione anche attraverso il portale della cultura [www.vittoriacultura.eu](http://www.vittoriacultura.eu) e la relativa pagina facebook.
- Accoglienza al pubblico
- Formazione e didattica

# 1

Il servizio di concessione degli spazi in uso temporaneo disponibili consente di organizzare eventi culturali, celebrazione di matrimoni ed esposizioni in base al tariffario approvato di anno in anno con apposita Delibera di G.M.

La prenotazione può essere richiesta in via continuativa nei giorni feriali, dalle ore 9.00 alle 13.00, e il martedì e giovedì, dalle 15.30 alle 17.00.

# 2

Il servizio di promozione e comunicazione si occupa di rendere conoscibili in via generale tutte le attività realizzate dalla Direzione Cultura in sinergia con i vari responsabili degli eventi ospitati negli spazi espositivi e convegnistici.

Il servizio cura la comunicazione nonché la pubblicazione del calendario delle attività organizzate dalla Direzione, attraverso il Portale della Cultura [www.vittoriacultura.eu](http://www.vittoriacultura.eu) e la relativa pagina facebook.

# 3

Il servizio di attività didattica offre, su prenotazione, attività didattiche (visite guidate, itinerari culturali, dedicati alle scuole di ogni ordine e grado, ai club service, a gruppi di tutte le età).

Il servizio viene erogato in continuità nei giorni feriali, dalle ore 9:00 alle 13:00, e il martedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.00 su prenotazione

# 4

Il servizio di accoglienza al pubblico assicura la vigilanza e il controllo costante e diretto della struttura, anche in occasione di esposizioni temporanee, conferenze e altre attività culturali.

Il personale preposto al servizio, inoltre, fornisce ai visitatori informazioni specifiche sui percorsi attivi e gli eventi organizzati, controllando altresì il rispetto delle norme comportamentali.

## LA BIBLIOTECA COMUNALE ANGELO ALFIERI

La Biblioteca pubblica, patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, è un servizio di base e si ispira al principio di uguaglianza e di imparzialità. Concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Intitolata al vittoriese Angelo Alfieri, docente di storia e filosofia e cultore appassionato della storia e della cultura del territorio, la Biblioteca comunale di Vittoria rappresenta uno dei fiori all'occhiello della vita culturale cittadina.

La Biblioteca, oltre al prestito librario, fornisce i seguenti servizi:

- Assistenza e informazione alle scolaresche in visita
- Orientamento a studenti universitari e ricercatori
- Promozione del libero scambio e della donazione di libri
- Gruppi di lettura
- Produzione di schede catalografiche

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario e dei cataloghi sono libere. Tutto il materiale è a scaffale aperto, ossia direttamente accessibile da parte degli utenti e consultabile in quattro funzionali sale di lettura.

I volumi posseduti dalla Biblioteca comunale di Vittoria sono oltre 40mila disponibili per il prestito, tranne quelli per cui è possibile la sola consultazione in sede (enciclopedie e dizionari). Il patrimonio librario moderno è suddiviso e collocato negli scaffali per argomento, secondo la **Classificazione Decimale Dewey**: ogni libro è contrassegnato da un'etichetta alfa-numerica da 000 a 999 seguita dalle prime tre lettere del nome/cognome dell'autore o del titolo, qualora manchi l'autore. I libri sono registrati sul servizio Opac di Ragusa, raggiungibile al link: <http://opacragusa.nexusit.it/easyweb/w2032/>

La Biblioteca di Vittoria possiede anche un fondo antico, di 109 volumi, conservato in apposite vetrinette. Le opere che lo compongono sono di particolare valore e per la loro consultazione è necessario l'ausilio dei bibliotecari.

L'iscrizione al prestito è gratuita. All'atto dell'iscrizione, è necessario presentare un valido documento di identità, mentre per i minori è necessaria, la presenza di uno dei genitori.

Il prestito prevede un massimo di tre libri per volta, salvo specifiche richieste dovute a motivi di studio e/o di ricerca. La durata è di trenta giorni ed è rinnovabile anche telefonicamente o con l'invio di una mail a: [biblioteca@comunevittoria-rg.it](mailto:biblioteca@comunevittoria-rg.it).

La registrazione in Biblioteca e la prenotazione dei libri può avvenire anche in via telematica, attraverso il sito [www.vittoriacultura.eu](http://www.vittoriacultura.eu)

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi in prestito fino alla loro restituzione; il ritardo o la mancata consegna dei libri comporta la sospensione dell'utente da ulteriori prestiti e la diffida legale.

La Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale. Le richieste si presentano di persona o via email. La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispedizione dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto a rimborsare solo le spese previste dalla biblioteca prestante. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente. Gli utenti possono leggere e studiare anche utilizzando i propri libri, nei limiti degli spazi disponibili.

#### **Il Personale della Biblioteca:**

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione inter-bibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

#### **L'utente deve:**

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze e pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

Chi volesse donare i propri libri può contattare i responsabili della Biblioteca comunale al numero 0932\*514662 o inviando una mail a [biblioteca@comunevittoria-rg.it](mailto:biblioteca@comunevittoria-rg.it). I testi idonei alla donazione saranno catalogati e messi a disposizione del pubblico. I libri esclusi, perché già presenti in più copie della stessa edizione nella dotazione della Biblioteca, potranno essere ceduti ad altri enti o a soggetti privati, oppure conferiti nella raccolta differenziata della carta, o ancora destinati allo scaffale del bookcrossing, senza alcun vincolo per la Biblioteca nei confronti del donatore.

#### **RECAPITI E ORARI**

Biblioteca comunale *Angelo Alfieri* Via Principe Umberto 91 – Vittoria – Tel: 0932 514662 – mail: [biblioteca@comunevittoria-rg.it](mailto:biblioteca@comunevittoria-rg.it)

**Orario invernale: lun/ven: 9 - 13/15.30 - 18-30 - Orario estivo lun/ven: 9-13**

## ARCHIVIO STORICO

L'attività dell'Archivio Storico, ispirata al disposto del D.Lgs. 42/2004 prevede:

- la custodia, la conservazione e la tutela dei propri complessi documentali come garanzia di salvaguardia della memoria storica dell'Ente e della collettività urbana;
- la selezione e lo scarto di documenti dell'Ente nel rispetto delle vigenti normative di legge e delle direttive degli organi regionali e statali competenti in materia di vigilanza;
- la salvaguardia e l'acquisizione degli archivi pubblici o privati che risultino di interesse per la conoscenza e lo studio della storia della collettività locale;
- l'ordinamento e l'inventariazione dei propri complessi documentali e la produzione di strumenti di ricerca, anche su piattaforma informatica, tesi a favorire la conoscenza e l'uso del patrimonio archivistico e documentario;
- la fruizione pubblica della documentazione conservata, nel rispetto della legislazione vigente;
- la valorizzazione del patrimonio documentario dell'Ente

L'Amministrazione Comunale si impegna a concentrare nella sede dell'Archivio Storico tutta la documentazione archivistica di pertinenza da essa prodotta, ad eccezione delle serie archivistiche che dovessero rimanere presso gli uffici produttori per necessità amministrativa formalmente motivata dal responsabile del Settore.

L'Amministrazione Comunale di Vittoria individua nell'Archivio Storico l'Istituto culturale preposto alla trasmissione della memoria storica dell'Ente e della collettività attraverso l'attività di tutela, conservazione, valorizzazione e promozione del civico patrimonio documentario, nonché allo sviluppo della conoscenza attraverso l'attività di ricerca storica come elemento fondante di formazione e di integrazione interculturale.

## ATTIVITÀ E SERVIZIO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO

- Certificazioni di Stato Civile sugli atti custoditi;
- Consultazione di pratiche edilizie;
- Divulgazione di documenti, volumi e periodici di interesse storico;
- Visite guidate, previo appuntamento telefonico, per gruppi studenteschi e scolastici.

L'Archivio Storico garantisce il servizio di pubblico accesso alla documentazione sia per fini amministrativi che di ricerca nel rispetto delle modalità di accesso alla sala di studio e delle norme di deontologia professionale.

I documenti conservati presso l'Archivio Storico sono liberamente consultabili dall'utenza esterna all'Ente, fatte salve le limitazioni alla consultazione per riserva di legge e quelle vigenti in materia di riservatezza di dati personali ovvero le limitazioni imposte dalla superiore esigenza di tutela dei materiali documentali.

E' fatto divieto di:

- Introdurre nelle sale di consultazione borse, cartelle ed altri contenitori, prevedendo la possibilità di controlli casuali in entrata ed in uscita.
- E' fatto divieto di scrivere o prendere appunti appoggiando fogli sopra i documenti in consultazione, fare calchi, lucidi, fotocopie o fotografie senza il permesso del responsabile dell'Archivio
- Scomporre i documenti dall'ordine in cui si trovano o vengono consegnati. Per qualunque esigenza dovrà essere richiesta l'assistenza dell'archivista.

A chiunque trasgredisca le superiori disposizioni potrà essere interdetta temporaneamente o definitivamente la consultazione di atti.

La riproduzione dei documenti è soggetta a specifica autorizzazione da parte del responsabile del servizio in funzione dello stato di conservazione del documento. La pubblicazione della riproduzione dei documenti dell'Archivio Storico è soggetta a specifica autorizzazione da parte del responsabile del servizio in funzione della normativa sul diritto d'autore e di quella sulla tutela della privacy.

In caso di pubblicazione, copia dello studio dovrà essere consegnata all'Archivio Storico.

Non sono previsti canoni per pubblicazioni aventi finalità scientifiche e di studio o tese alla valorizzazione del bene ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. n. 42/2004.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono usufruire dei servizi erogati dalla Direzione Affari Generali e Attività culturali – Servizio Cultura, nell'ambito delle strutture in cui esso si articola, secondo le modalità previste dalla presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

1. ricevere informazioni chiare ed efficaci sulle offerte disponibili e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative promosse;
2. comunicare attraverso tutti i mezzi messi a disposizione per le predette finalità;
3. gli uffici amministrativi sono disponibili per fornire supporto personalizzato in relazione a qualsivoglia chiarimento, previa richiesta di appuntamento.

## DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, anche con il coinvolgimento degli utenti, sono effettuate periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il monitoraggio della qualità dei servizi si avvale di appositi questionari per la rilevazione dell'indice di gradimento degli utenti. I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandole alla Direzione Cultura, tramite di posta elettronica: [dirigente.cultura@comunevittoria-rg.it](mailto:dirigente.cultura@comunevittoria-rg.it)

## DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti, accedendo ai servizi erogati dalle strutture gestite dalla Direzione Affari Generali e Attività culturali – Servizio Cultura, sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. I comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalle strutture.

## PROPOSTE E OSSERVAZIONI

Gli utenti, oltre alla possibilità di presentare reclami, sono invitati a formulare osservazioni e proposte volte a migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi tramite email:

[dirigente.cultura@comunevittoria-rg.it](mailto:dirigente.cultura@comunevittoria-rg.it)

I reclami e gli ulteriori suggerimenti pervenuti possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi anche a mezzo di posta elettronica. Le richieste inviate, oltre a contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, devono essere rivolte al soggetto responsabile competente, ottenendo una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Alla luce delle risultanze statistiche derivanti dall'analisi di questionari; reclami e suggerimenti, l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche ("Bilancio sociale").

Il processo partecipativo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, anche grazie al contributo collaborativo e propositivo degli utenti.

## CUSTOMER SATISFACTION

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi offerti dalla Direzione Cultura, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 ("Rilevazione della qualità percepita dai cittadini") è un impegno prioritario che prevede una rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, sono predisposte diverse forme di ascolto degli utenti: rilevazioni di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento dei servizi attraverso il dialogo personalizzato con il personale preposto ad offrire il servizi nell'ottica di apportare correttivi e miglioramenti; analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni; verifica delle situazioni in cui non sono rispettati gli standard.

Questionari, moduli di sondaggio qualità, di proposte, di reclamo vengono predisposti e pubblicati sul sito istituzionale; essi sono strumenti per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente nella definizione e nella valutazione dei servizi stessi con l'ausilio di periodiche rilevazioni.

## RECLAMI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi possono avanzare reclami, in modo formale o informale, ricevendo esito positivo o negativo, anche avvalendosi dei moduli allegati alla presente Carta.

Il reclamo, presentato a mano, spedito per posta ordinaria o a mezzo email, è indirizzato all'URP che lo trasmetterà agli uffici competenti interessati.

A seguito della presentazione del reclamo, si riceve un'adeguata risposta entro 30 giorni, dopo aver svolto gli accertamenti e del caso, allo scopo di correggere eventuali errori o disfunzioni

accertati. In caso di mancata o difettosa erogazione di un servizio, possono essere adottate azioni correttive.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso e non saranno tenute in conto segnalazioni anonime e/o offensive. Qualora la questione sollevata sia particolarmente complessa o di non immediata definizione sarà data ulteriore comunicazione di proroga ai fini dell'espletamento della pratica di non oltre altri ulteriori 30 giorni.

**Il Dirigente**  
**F.to dott. ssa Virna Mandarà**

**Modulo Reclamo – FAC SIMILE (SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)**

RECLAMO PRESENTATO DA: COGNOME NOME .....

NATO/A ..... PROV. ....

RESIDENTE A ..... PROV..... CAP..... TEL.....

VIA .....

**OGGETTO DEL RECLAMO**

|  |
|--|
|  |
|  |

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**RICHIESTA MIGLIORAMENTO SERVIZI:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

Si informa, ai sensi del Reg. UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questa Direzione.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

**DATA**

**FIRMA**

**F A C S I M I L E****Questionario n. 1**

Gentile utente grazie per il tempo che impiegherai a rispondere a queste poche domande. Bastano solo pochi minuti ma ci aiuteranno ad offrirti un servizio migliore.

**Come valuti i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**In che misura ti senti supportato nell'iter burocratico?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**Le informazioni sul sito sono adeguate?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**La modulistica è chiara?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle tue esigenze?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**Le informazioni fornite sono utili?**

| Per nulla adeguato | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo |
|--------------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1                  | 2      | 3           | 4     | 5      |
| 0                  | 0      | 0           | 0     | 0      |

**Quali miglioramenti proponi?**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |