

## CARTA DEI SERVIZI CULTURALI EROGATI TRAMITE ICM (Istituzione Culturale di Monterotondo)

### ***Premessa***

La Carta dei Servizi dell'Istituzione Culturale di Monterotondo trova fondamento nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che contiene le linee guida per la realizzazione della Carta quali l'introduzione di standard di qualità, la verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti.

L'Amministrazione Comunale di Monterotondo ha deliberato che la gestione dei servizi culturali avvenga tramite Istituzione Culturale e si rende necessaria, pertanto, l'adozione della Carta dei Servizi Culturali cui il personale dell'Istituzione dovrà attenersi nello svolgimento del proprio servizio. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale vuole assicurare, attraverso lo sviluppo di standard specifici di qualità, la massima trasparenza nei riguardi dei cittadini-utenti, per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti stessi.

In tal modo sia il Comune che l'Istituzione Culturale sono stimolati a migliorare continuamente la propria organizzazione, i propri servizi, il livello professionale del proprio personale ed il benessere collettivo.

L'introduzione della Carta dei Servizi Culturali costituisce un elemento di carattere innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto fra il cittadino fruitore e gli uffici erogatori dei servizi culturali.

Essa non è una semplice guida ma è stata pensata al fine di predisporre un dispositivo per la conoscenza dei servizi culturali, in continua evoluzione, che contribuisca a determinare meglio le aspettative della comunità.

### ***Caratteristiche Carta dei Servizi Culturali***

La Carta dei Servizi Culturali dell'Istituzione Culturale di Monterotondo descrive le modalità di erogazione dei servizi che verranno erogati, allo scopo di favorire un rapporto diretto con gli utenti. La Carta dei Servizi costituisce un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, affinché conosca meglio le prestazioni che si possono ottenere dall'Istituzione.

Con la Carta il Comune di Monterotondo impegna l'Istituzione Culturale a migliorare la qualità dei servizi, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative degli utenti fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

In particolare la struttura della Carta dei servizi consiste in:

1. Sezione I: una parte di descrizione dei servizi con validità pluriennale
2. Sezione II: una parte di obiettivi di qualità che vengono aggiornati una volta raggiunti
3. Sezione III: composta dalle informazioni sui servizi (orari, indirizzi recapiti etc.)

La Carta verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

## SEZIONE I DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### ***Principi fondamentali di erogazione dei Servizi Culturali***

#### ***• Eguaglianza***

I Servizi Culturali sono forniti sulla base della garanzia del rispetto dei diritti di ognuno di accedere ai servizi medesimi, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua, condizione fisica, sociale, grado di istruzione, opinioni politiche e nel rispetto dei diritti alle pari opportunità garantiti dalla legislazione nazionale.

Gli addetti ai Servizi Culturali rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle prestazioni richieste.

#### ***• Imparzialità e continuità***

Il personale addetto ai Servizi Culturali si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, secondo gli orari stabiliti.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno ampiamente e preventivamente annunciati all'utenza, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una ripresa tempestiva dei servizi.

#### ***• Accessibilità***

Gli uffici appartenenti all'Istituzione Culturale effettuano orari di apertura, che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita. Le strutture culturali effettuano orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita.

Il Comune si impegna all'eliminazione delle barriere architettoniche nei luoghi destinati all'erogazione dei Servizi Culturali per renderli accessibili a tutti.

#### ***• Diritto di scelta***

Le raccolte di documentazioni, il patrimonio librario e la scelta delle attività culturali e degli eventi che verranno promossi terranno in considerazione tutti gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta culturale che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione. L'Istituzione si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

#### ***• Partecipazione e trasparenza***

L'Istituzione Culturale di Monterotondo, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi Culturali.

I destinatari dei servizi possono esercitare il proprio diritto a partecipare. A tal fine l'Istituzione trasmette informazioni sul servizio e riconosce all'utente tale diritto, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

#### ***• Efficienza, efficacia ed economicità***

Il funzionamento dei servizi erogati dall'Istituzione si ispira a principi di efficienza (ottimizzazione del personale, organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato qualitativo e quantitativo rispetto alle risorse disponibili e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione e minori adempimenti burocratici) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati all'utenza e perseguendo la soddisfazione della stessa). Si garantisce il rispetto degli standard professionali di servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente monitorati, al fine di adeguare, alle esigenze degli utenti, la quantità e la qualità dei servizi offerti, attraverso un meccanismo di autoregolazione, adottando tempestivamente gli accorgimenti necessari a prevenire ed eliminare eventuali disservizi.

#### ***• Chiarezza e cortesia***

Il personale dell'Istituzione Culturale si impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti. In particolare il personale dell'Istituzione presta il proprio servizio nella consapevolezza che dal proprio operato dipende l'immagine dell'Istituzione Culturale e del Comune di Monterotondo e che una condotta non consona al luogo di lavoro o addirittura negativa arreca un danno di immagine alla Pubblica Amministrazione e la conseguente impressione negativa nell'opinione pubblica, tale da suscitare sfiducia nei confronti dell'ente.

### ***Strumenti di attuazione dei principi fondamentali di erogazione dei servizi***

#### ***• Informazioni agli utenti***

L'Istituzione Culturale considera l'informazione efficace e tempestiva un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e per i rapporti con gli utenti. Per questo motivo adotta gli strumenti utili per assicurare tale informazione: avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi medesimi, da esporre negli uffici in posizioni evidenti o da emanare attraverso appositi comunicati stampa.

#### ***• Qualità dei servizi***

L'Istituzione Culturale assicura il monitoraggio ed il controllo di qualità dei servizi erogati attraverso l'adozione degli standard e la valutazione della qualità degli stessi e del soddisfacimento degli utenti.

#### ***• Adozione di elementi di miglioramento qualitativo dei servizi***

L'Istituzione Culturale individua gli aspetti rilevanti al fine della qualità dei servizi erogati e li esprime tramite opportuni indicatori di qualità che ne consentono la misurazione.

#### ***• Valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei bisogni***

L'Istituzione Culturale si impegna a verificare costantemente gli aspetti significativi e la misura della qualità dei servizi, nonché a valutare i risultati ottenuti e il soddisfacimento dei bisogni. L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi, 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 dell'Istituzione Culturale di Monterotondo.

• **La tutela**

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, l'Istituzione Culturale si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi Culturali.

• **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti possono segnalare infrazioni alla Carta dei Servizi e, più in generale, reclami circa i propri diritti, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione.

• **Rimborsi per violazioni degli standard**

In caso di mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, l'Istituzione Culturale assicura l'attivazione di modalità di rimborso. Naturalmente il rimborso sarà dovuto solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata puntualmente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta dei Servizi. In caso di infrazione di standard non coperti da rimborso, i cittadini e gli altri utenti hanno comunque diritto di conoscere i problemi che hanno portato all'infrazione.

**Modalità di accesso ai servizi, fruizione e partecipazione**

**a) Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi culturali hanno diritti e doveri.

In particolare:

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili
- assistere l'utente nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole delle strutture, le scadenze, pagare le eventuali tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (silenzio nelle sale di lettura, divieto di fumare, non utilizzo del cellulare nei locali, lasciare le borse negli appositi armadietti, ecc.);
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

**b) Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è riconoscibile e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica, a richiesta dell'utente, con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca.

Nei casi più gravi il personale è tenuto a far intervenire le autorità preposte alla sicurezza pubblica.

Il Direttore dell'Istituzione può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni.

**c) Informazione e partecipazione**

L'Istituzione effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati o in generale sulla qualità del servizio fornito. Periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti e verrà attuata un'analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono all'Istituzione.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per iscritto in sede o via e-mail per gli acquisti. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte o suggerimenti per iscritto in ordine all'organizzazione e al miglioramento del servizio.

**La validità della Carta**

La presente Carta dei Servizi è valida dal 2012. Essa potrà essere periodicamente potenziata, aggiornata e modificata in relazione all'assetto dei servizi erogati dal Comune, ed in base alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

**Servizi della biblioteca e relativi standard di qualità da garantire**

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana. I servizi sono:

**a) Lettura e consultazione**

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, cataloga e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. La Biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari.

Compatibilmente con i locali a disposizione, organizza sale di letture e consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce d'età, una collezione di periodici, di audiovisivi, di cd-rom, di dvd. I documenti di rapida consultazione sono disponibili a scaffale aperto

Standard garantito: puntualità e correttezza nell'apertura della biblioteca, riordino costante dei volumi.

#### b) *Prestito interno*

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito.

Standard garantito: tempo di attesa per il prestito: massimo 10 minuti.

#### c) *Servizi di riproduzione*

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per tutti gli utenti. L'utente regolarmente iscritto al servizio di prestito della Biblioteca e che abbia necessità per motivi di studio e di ricerca (nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e limitatamente al materiale documentario custodito dalla biblioteca) può servirsi delle riproduzioni con fotografia digitale.

Alcune tipologie di documenti sono escluse dalla riproduzione tramite fotocopie. Per le pubblicazioni escluse dalla fotocopiatura è possibile, a richiesta e con parere favorevole del Direttore dell'Istituzione, la riproduzione sempre all'interno della struttura.

Standard garantito: tempo medio di attesa per il servizio fotocopie: 10 minuti.

#### d) *Servizio di informazione*

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote a chiunque ne faccia richiesta.

Standard garantito: consulenza bibliografica completa ed assistenza a richiesta per la consultazione dei cataloghi

#### e) *Servizi per bambini e ragazzi*

In considerazione delle particolari esigenze degli utenti più piccoli, la Biblioteca può programmare, presso la sala ragazzi mostre e servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, dalla prima infanzia e fino ai 14 anni.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Sono previsti spazi, attività di promozione alla lettura e alla scrittura e visite guidate per le scolaresche. Attività specifiche e volte al raggiungimento di obiettivi comuni, possono essere concordate e organizzate con le Autorità scolastiche e singole scuole.

Standard garantito: servizio di accoglienza per le scuole.

#### f) *Raccolte per minoranze etniche e linguistiche, servizi interculturali*

La Biblioteca si attiva per conoscere le esigenze di minoranze etniche e linguistiche tramite l'allestimento di una sezione con documenti in lingua originale.

La Biblioteca propone iniziative e manifestazioni culturali che intendono far conoscere popoli, civiltà, lingue e culture del mondo anche in collaborazione con associazioni, enti, istituti e uffici che si rivolgono a queste problematiche.

Standard garantito: incremento costante della raccolta di documenti.

#### g) *Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca*

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza per questo periodicamente incontri con l'autore, dibattiti, mostre, presentazione di libri, conferenze e altre iniziative volte sia a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi e sia la lettura, l'informazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso di tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi e argomenti diversi. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali. Inoltre possono essere curate mostre ed esposizioni inerenti alle attività della biblioteca.

Tutte le attività possono essere promosse in collaborazione con Enti pubblici e privati, Università e Istituti di Cultura, Associazioni, Fondazioni e ogni altro organismo italiano e internazionale con interessi e finalità comuni alla Biblioteca.

#### h) *documentazione locale*

La Biblioteca cura in particolare modo la raccolta della documentazione storica su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la vita culturale, sociale ed economica e storica di Monterotondo.

Di norma i documenti di carattere locale sono acquisiti in duplice copia delle quali una sola è ammessa al prestito locale e interbibliotecario.

#### i) *servizio di accesso ad internet*

#### l) *servizio di prestito interbibliotecario*

La biblioteca può chiedere in prestito materiale documentario posseduto da altre biblioteche italiane e l'utente che usufruisca di tale servizio ne sostiene i costi relativi. La biblioteca consente, inoltre, il prestito interbibliotecario del proprio materiale con gli istituti che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito personale. Il servizio di prestito con le altre biblioteche è regolato dalla normativa generale vigente

#### ***Servizio Sala Conferenze***

La sala conferenze può essere utilizzata per iniziative promosse da Enti, Associazioni, Organizzazioni di volontariato, forze politiche ed organizzazioni sindacali o professionali, da privati, per lo svolgimento di convegni, conferenze, mostre ed altre attività carattere culturale, scientifico, formativo, sociale, sindacale, politico, religioso, sportivo e ricreativo nel rispetto degli artt. 40-46 del regolamento per l'uso delle strutture culturali gestite dall'Istituzione Culturale di Monterotondo

### ***Servizi museali***

E' scopo del museo facilitare e sviluppare la conoscenza e la valorizzazione dei beni culturali e ambientali in tutte le loro forme e manifestazioni, nonché documentare la storia e la cultura di cui esso è espressione.

Per il conseguimento di tali finalità nell'ambito della normativa vigente, il museo, oltre a raccogliere, tutelare e conservare le testimonianze, le opere e gli oggetti che contribuiscono al suo allestimento, costituisce il principale polo di salvaguardia e documentazione della realtà territoriale e realizza attività dirette alla promozione culturale dei cittadini e alla valorizzazione turistica del territorio.

Al riguardo il museo organizza mostre, attività didattiche, visite guidate, manifestazioni, conferenze ed ogni altra iniziativa atta ad individuare il museo come servizio culturale pubblico e polifunzionale.

Infine, il museo rappresenta un punto di riferimento per ogni attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali, da svolgersi previa autorizzazione che la direzione del museo può rilasciare tenendo conto anche delle esigenze legate alla conservazione dei materiali e dei motivi di opportunità connessi a studi o ricerche già in corso. Nei casi previsti dalla vigente normativa è cura del direttore richiedere la necessaria autorizzazione alle competenti Soprintendenze.

Per attività di ricerca scientifica il museo instaura ogni possibile forma di collaborazione con le competenti Soprintendenze.

Il museo, oltre a costituire una fonte di documentazione, può farsi promotore di iniziative tendenti ad un arricchimento e approfondimento della documentazione stessa e si pone come uno dei destinatari dei risultati delle ricerche eventualmente svolte.

## **SEZIONE II OBIETTIVI DI QUALITA'**

Gli obiettivi di qualità della Carta dei servizi si suddividono in quattro punti:

- 1.** L'Istituzione Culturale di Monterotondo si impegna a promuovere e diffondere la programmazione degli eventi e delle attività una volta approvata dal Consiglio di Amministrazione, con congruo anticipo e in maniera completa e facilmente accessibile dai cittadini. La programmazione delle attività costituisce parte integrante della Carta dei Servizi Culturali
- 2.** Parte integrante della Carta dei Servizi è costituita dai risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti
- 3.** Parte integrante della Carta dei Servizi è costituita dalle attività di formazione promosse dall'Istituzione per il personale ad essa assegnato, garanzia per l'utenza di poter disporre di referenti professionalmente qualificati ed aggiornati
- 4.** Obiettivi di qualità relativi ad ogni struttura gestita dall'Istituzione Culturale sono:

### **Gli obiettivi della Biblioteca**

abolire le barriere architettoniche nella Biblioteca

rendere fruibile tutte le risorse documentarie e informative delle biblioteche comunali

rendere completa l'accessibilità al patrimonio ed ai servizi

soddisfare i bisogni della cittadinanza in ordine alla letteratura per bambini e ragazzi

potenziare il livello tecnologico delle infrastrutture bibliotecarie

graduale rinnovo degli arredi

aumentare l'accessibilità della biblioteca

### **Come verranno raggiunti**

revisione delle strutture esistenti ed eventuale installazione di servoscala, rampe d'accesso ecc.

inserimento nel catalogo online del patrimonio della biblioteca

prestito a domicilio per anziani e degenti

potenziamento ed ammodernamento della sezione ragazzi con specifiche attività per utenti in età minore

installazione del sistema RFID per il prestito elettronico

Progressivo acquisto e sostituzione degli arredi e delle attrezzature della biblioteca

implementare l'orario di apertura al pubblico della biblioteca

### **Gli obiettivi della sala conferenze**

soddisfare i bisogni della cittadinanza e delle associazioni per poter usufruire dello spazio della sala conferenze per incontri, dibattiti e per attività varie

### **Come verranno raggiunti**

implementare l'orario di apertura al pubblico della sala conferenze

### **Gli obiettivi del museo**

rendere accessibile il museo

soddisfare i bisogni della cittadinanza in ordine all'educazione dei bambini e dei ragazzi

### **Come verranno raggiunti**

allestimento del museo nelle stanze affrescate ed apertura al pubblico con un orario settimanale

realizzazione di specifiche attività permanenti per studenti di ogni ordine e grado

### **Gli obiettivi dell'archivio storico**

rendere accessibile l'archivio

incrementare il patrimonio dell'archivio

soddisfare i bisogni della cittadinanza in ordine all'educazione dei bambini e dei ragazzi

### **Come verranno raggiunti**

allestimento di una sezione museale della storia moderna della città di Monterotondo che possa essere illustrata tramite i documenti dell'archivio storico

promuovere una raccolta di documenti, atti e fotografie relativi alla storia recente del Comune di Monterotondo

realizzazione di specifiche attività per utenti in età scolare, come ad esempio promuovere attività educative di ricerca storica; valorizzare il proprio patrimonio con incontri aperti alla cittadinanza

**Gli obiettivi del servizio organizzazione eventi**

rendere la comunicazione degli eventi omogenei ed efficace

Incentivare la partecipazione della cittadinanza ad eventi culturali, fidelizzare l'utenza e creare una comunicazione efficace anche attraverso l'invio di sms o mail  
aumentare l'accessibilità degli eventi culturali

**Come vengono raggiunti**

promuovere un programma periodico di attività che venga pubblicizzato integralmente

creare una card per l'accesso ad eventi specifici, ad un calendario di attività culturali dedicate nonché a promozioni economiche nei principali esercizi commerciali del territorio  
creare un sito internet idoneo con il programma integrale delle attività promosse