



Comune di Falconara Marittima

BIBLIOTECA

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO CULTURA PIERO PERGOLI

La presente Carta dei Servizi viene pubblicata al fine di consentire entro il 15/07/2018 eventuali osservazioni

Indice degli argomenti

Cos'è la Carta dei Servizi?	Pag. 3
Principi generali di erogazione del servizio	Pag. 4
Centro Cultura Piero Pergoli	Pag. 5
Gli spazi di Palazzo Pergoli	Pag. 6
Raccolte e Risorse	Pag. 7
Donazioni	Pag. 8
Il Personale	Pag. 9
Servizi della Biblioteca	Pag. 10
Orario di apertura	Pag. 11
Accesso e Consultazione	Pag. 12
Prestito	Pag. 13
Proroghe e Restituzioni	Pag. 14
Internet e Wi-Fi	Pag. 15
Portale di servizi e catalogo online	Pag. 16
Gli impegni	Pag. 17
Gli Standard	Pag. 18
Tempistica di erogazione dei servizi	Pag. 19
Suggerimenti e Reclami	Pag. 20
Questionario analisi della qualità dei servizi	Pag. 21
Modulo per il reclamo	Pag. 23

Cos'è la Carta dei Servizi?

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La biblioteca del Comune di Falconara Marittima è una biblioteca pubblica, i principi generali che la definiscono e la sua missione sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.

<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>

La biblioteca è un istituto che 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.

La biblioteca dedica spazi e servizi speciali per bambini e ragazzi, aderendo al Progetto nazionale "Nati per leggere" e collaborando con le scuole e gli insegnanti.

Le scuole possono prenotare visite guidate e attività di animazione e/o didattica.

La biblioteca si impegna a garantire un costante aggiornamento della collezione per le diverse fasce d'età.

Principi generali di erogazione del servizio

Uguaglianza

I servizi della Biblioteca Comunale sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap. Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca Comunale di Falconara Marittima rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati. In tal caso la Biblioteca Comunale di Falconara Marittima si adopererà attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La Biblioteca Comunale di Falconara Marittima effettua orari di apertura definiti dall'Amministrazione. Ogni eventuale variazione di orario, anche temporanea, verrà tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca offre accesso continuativo al catalogo in linea e dispone di postazioni Internet che consentono agli utenti un accesso all'informazione. Coloro che sono impossibilitati a raggiungere la sede possono presentare richieste e ricevere per telefono o per posta elettronica consulenze e informazioni. La biblioteca garantisce il libero accesso ai documenti collocati a scaffale aperto.

Diritto di scelta

Le raccolte ed i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, incoraggiando il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca Comunale di Falconara Marittima promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi. Gli stessi possono presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la biblioteca darà sollecito riscontro.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

Centro Cultura Piero Pergoli



La Biblioteca Comunale di Falconara Marittima è stata istituita il 21 dicembre 1957. Dal 2004 si trova nell'edificio ristrutturato e intitolato a "Piero Pergoli", figura preminente dell'antifascismo falconarese e marchigiano.

La Biblioteca aderisce:

- al Sistema Bibliotecario Regionale usufruendo dei servizi garantiti
- al progetto Nati Per Leggere
- all'AIB (Associazione Italiana Biblioteche)

La biblioteca di Falconara è Centro Sistema del Sistema Bibliotecario Locale "Esino-Mare" (convenzione 2017/2020). Il Palazzo Pergoli ospita oltre alla Biblioteca Comunale: lo spazio espositivo denominato CART, l'esposizione permanente delle opere di Valerio Trubbiani dedicate a Giacomo Leopardi, Sale Conferenza, Informagiovani, caffetteria.

L'edificio, ex Scuola elementare "Giacomo Leopardi", è sulla piazza principale di Falconara Marittima, risale al 1913 a sostituzione della scuola elementare eretta sulla stessa piazza nel 1884.

La costruzione è in muratura in mattoni pieni, ha una superficie di circa 1300 mq. Sulla facciata principale si trovano le lapidi originali dedicate a Garibaldi e Mazzini, trasferite dall'antica scuola del 1884.

Palazzo Pergoli e Piazza Mazzini sono il punto di riferimento della Mostra Mercato del Fumetto, fin dal 1982, anno della prima edizione.

Gli spazi di Palazzo Pergoli



Piano 0

Depositi (accesso vietato al pubblico)
Sale espositive

Piano 1

Banco informazioni
Sala conferenze
Caffetteria
Informagiovani

Piano 2

Area di primo accesso alla biblioteca
Banco informazioni e prestito
Scaffale novità
fotocopiatrice
Sala periodici e sezione Fumetto
Direzione

Piano 3

Saletta CD e DVD
Postazioni Internet
Sale lettura e sezione di narrativa e saggistica
a scaffale aperto
Fondo Severini
Sezione di Storia Locale

Piano 4

Sala bambini e ragazzi
Sezione Nati Per Leggere

Raccolte e Risorse



Il materiale documentario è organizzato secondo la Classificazione Decimale Dewey, catalogato secondo gli standard internazionali e le regole italiane di catalogazione, il programma di gestione utilizzato è il Sebina Open Library.

Il patrimonio documentario inventariato è di circa 40.000 unità in parte direttamente fruibile sugli scaffali: opere di narrativa e di divulgazione per adulti e ragazzi, libri in lingua, strumenti per la ricerca, enciclopedie, repertori, bibliografie. Film, documentari, cartoni animati, musica, teatro, audiolibri, video musicali in VHS o DVD. CD audio di musica classica, lirica, pop, rock, metal, ecc. CD-ROM di giochi didattici e interattivi, divulgazione scientifica, geografica, storica ecc.

Sono a disposizione per la consultazione quotidiani locali e nazionali e una scelta varia di riviste, che possono essere consultate in sede oppure prese in prestito. Il Catalogo della Biblioteca può essere consultato online <http://www.biblioan.it/>

Le risorse destinate al funzionamento della biblioteca derivano dal bilancio comunale, da eventuali contributi di enti e/o privati e/o proventi derivanti da iniziative.

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- a) dall'acquisto di libri, fumetti, periodici, DVD, CD e altro materiale documentario effettuato, sulla base delle risorse finanziarie disponibili e nel rispetto delle procedure previste dai regolamenti per quanto attiene all'acquisizione di forniture;
- b) da doni e lasciti di beni coerenti con la natura delle raccolte e con le finalità del Servizio e in considerazione dell'uso pubblico e dell'interesse locale. Le donazioni sono accettate o respinte dal bibliotecario sulla base dei Criteri per l'acquisizione di opere in dono al patrimonio della Biblioteca

Donazioni



La Biblioteca accetta in dono libri ed altri documenti da parte di privati, i doni sono un'importante forma di arricchimento e integrazione del patrimonio librario. Per esigenze di gestione e di coerenza nello sviluppo delle raccolte, la Biblioteca accetta i doni solo dopo un'attenta valutazione delle disponibilità di spazio e di personale per la gestione delle raccolte.

Il modulo donazioni, da compilare con la lista dei titoli proposti in dono si può richiedere in Biblioteca o trovare online sul sito del Comune.

https://falconaramarittima.etrasparenza.it/archivio5_modulistica_0_1_1395_26_1.html

Non vengono accettate in dono:

- opere e altri documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione;
- opere d'uso strettamente scolastico;
- fascicoli o annate isolate di riviste;
- opere editate nei dieci anni antecedenti la data di donazione, ad eccezione di quelle considerate di particolare interesse culturale e bibliografico;
- opere già possedute di cui non si ritenga utile avere più di una copia.

Gli utenti possono proporre l'acquisizione di materiale documentario compilando l'apposito modulo dei "Desiderata" presente in biblioteca. La segnalazione di opere non ne vincola l'acquisto.

La biblioteca procede regolarmente alla revisione del patrimonio per mantenere aggiornata e attraente la propria raccolta. Per procedere alla revisione si effettua un'analisi della collezione, secondo criteri e metodologie comprovate a livello internazionale denominate SMUSI.

I documenti scartati, assieme ad altri pervenuti in dono o scambio, possono essere destinati ad attività di raccolta fondi per acquistare nuovi libri.

Il Personale



Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia e degli standard di qualità professionali stabiliti dal codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e dal Codice deontologico del bibliotecario.

I Servizi della Biblioteca



- Lettura e consultazione
- Prestito, prenotazione e rinnovo
- Prestito interbibliotecario
- Fotocopie e scansioni
- Reference
- Readers advisory service
- Digital Lending ^[1] (prestito digitale)
- Servizio di ricerca e orientamento di leggi, decreti ecc.
- Servizio di informazione a distanza
- Promozione alla lettura
- Letture NPL (Nati Per Leggere)
- Visite guidate e didattica della biblioteca
- Internet e WI-FI

[1] MLOL <https://ancona.medialibrary.it> e Rete Indaco <http://reteindaco.sebina.it/>

Orario di apertura



L'orario di apertura è stabilito sulla base delle direttive dell'amministrazione comunale ed è affisso in visione al pubblico. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il migliore utilizzo dei servizi, e potrà avere variazioni nei diversi periodi dell'anno. Il Dirigente o il Responsabile del Servizio stabilisce i periodi di chiusura della biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione dei locali, delle attrezzature e documentarie o per altre eventuali esigenze. L'erogazione dei servizi viene effettuata senza interruzione dall'apertura fino a 10 minuti prima della chiusura.

Orario di apertura al pubblico

Da Martedì a Venerdì: 9.30-18.30

Sabato: 9.30-13.30

Chiusure: Il lunedì, la mattina del primo mercoledì del mese, Sabato di Pasqua, dal 24 dicembre al 2 gennaio, festa della Patrona 8 maggio, dal 7 al 16 agosto.

Accesso e Consultazione



L'accesso alla Biblioteca è libero; potrà essere limitato in alcuni periodi da particolari motivi funzionali. E' consentito l'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale.

La consultazione in sede e la lettura del materiale documentario sono libere.

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione.

Chi introduce animali in Biblioteca deve vigilare costantemente sull'animale e aver cura che non sporchi, deve inoltre utilizzare il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità delle persone.

Il servizio di fotocopatura è fornito nel rispetto delle leggi vigenti tramite operatore, Si effettuano anche stampe di documenti da supporti elettronici sia locali che remoti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

Le fotocopie e le stampe in bianco e nero sono soggette a pagamento.

Presso la biblioteca non è consentito consumare cibi e bevande, se non nell'area "Caffè Letterario".

Prestito

Per l'iscrizione al prestito è richiesto un documento valido d'identità.

Per i minorenni è necessario l'autorizzazione scritta e un documento di un genitore.

Il prestito è libero e gratuito, è personale, non cedibile a terzi, pertanto l'utente risponde delle opere prese in prestito ed è tenuto a controllarne l'integrità e a denunciarne eventuali danneggiamenti all'atto del prestito.

Nel caso in cui il beneficiario del prestito sia minorenne il responsabile dell'integrità del materiale è l'adulto che ne ha autorizzato l'iscrizione.

Il prestito può essere registrato solamente all'iscritto in persona o ai soggetti da lui stesso delegati. Possono essere presi in prestito contemporaneamente un massimo di 6 documenti.

Sono possibili prenotazioni dei documenti della biblioteca che sono in prestito. La prenotazione di un'opera si può effettuare anche telefonicamente, tramite e-mail o tramite il proprio profilo personale dell'OPAC.

Il personale di servizio registrerà la richiesta e avviserà l'utente quando l'opera è disponibile. L'opera prenotata resta a disposizione dell'utente per sette giorni dal momento in cui viene fatto pervenire l'avviso.

E' possibile altresì richiedere il prestito di un documento disponibile tramite il proprio profilo personale dell'OPAC.

Tipologia di documento	Numero massimo prestabile	Durata del prestito
Libri e guide turistiche	6	30 giorni
cd-rom, dvd-rom, vhs, dvd video, cd musicali e audiolibri	2	7 giorni
periodici (con eccezione dei numeri correnti)	2	7 giorni

Sono escluse dal prestito enciclopedie, dizionari, le opere di pregio e rare, quelle precedenti al 1948, i testi di storia locale di cui la Biblioteca possiede una sola copia. Deroghe possono essere disposte per particolari esigenze.

La Biblioteca effettua anche il servizio di prestito interbibliotecario e intersistemico con altre biblioteche italiane secondo la modalità di gratuità reciproca e secondo accordi definiti con le singole biblioteche. Possono essere richiesti massimo tre documenti, il servizio è gratuito.

Proroghe e Restituzioni



Il prestito può essere prorogato, ad eccezione delle opere che abbiano una prenotazione in corso, con gli stessi termini previsti per ogni tipologia di opera entro e non oltre la data di scadenza. La proroga può essere richiesta anche telefonicamente, per mail o tramite il proprio profilo personale dell'OPAC.

Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze.

L'utente può restituire i documenti in prestito sia personalmente, sia ricorrendo ad altri.

La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato. Per ritardi inferiori ai 100 giorni la riammissione al prestito avviene contestualmente alla restituzione. La Biblioteca provvede periodicamente al sollecito delle opere in ritardo di restituzione.

In caso di smarrimento o danneggiamento, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione dell'opera con un altro esemplare identico o equipollente, concordato con il personale della Biblioteca.

Internet e Wi-Fi

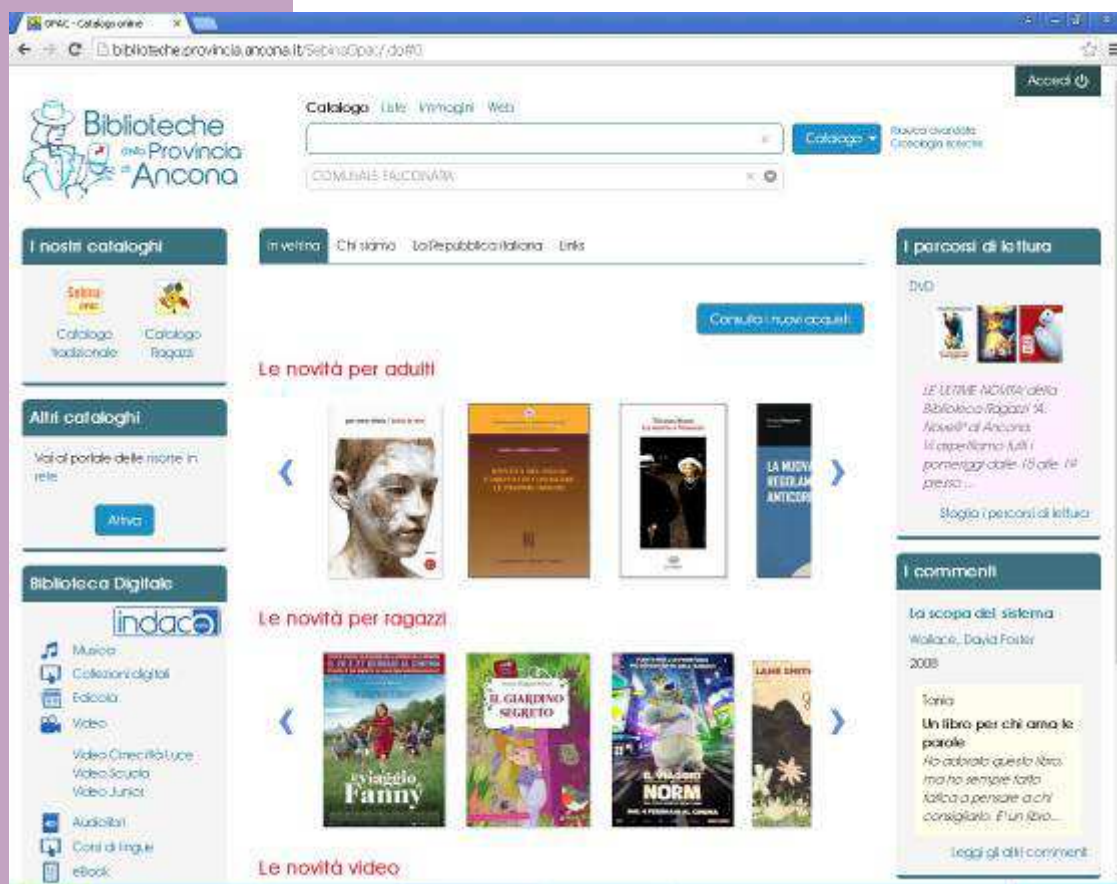
In biblioteca il servizio Wi-Fi è gratuito. La biblioteca inoltre mette a disposizione degli utenti n. 4 computer per collegarsi a Internet.

Il personale della Biblioteca fornisce l'assistenza di base agli utenti (informazioni e spiegazioni di carattere generale), compatibilmente con le altre esigenze di servizio. Sulle postazioni fisse la navigazione è possibile solo tramite iscrizione al Servizio Wi-Fi per un massimo di due ore al giorno.

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri notebook personali, usufruendo gratuitamente dell'allacciamento alla rete elettrica, nel rispetto di arredi e facendo attenzione a non intralciare il passaggio con i cavi. Le istruzioni per l'accesso e il Regolamento sono disponibili sul sito del Comune <http://www.comune.falconara-marittima.an.it/>.

La Biblioteca non può considerarsi responsabile dell'eventuale perdita di dati o della mancata connessione in caso di guasti alla linea o di interruzione dell'energia elettrica.

Portale di servizi e catalogo online



Tramite SebinaYou, il portale dei servizi del Polo bibliotecario provinciale di Ancona si può:

- Consultare il catalogo on-line (opac) della biblioteca e delle altre biblioteche aderenti
- Guardare tra gli scaffali virtuali della Biblioteca
- Accedere alle biblioteche digitali ReteIndaco e MediaLibraryOnLine
- Prenotare o richiedere il prestito
- Consultare lo scaffale delle novità
- Partecipare con suggerimenti di acquisto, commenti, liste di lettura, condividere sui social

Alcuni servizi richiedono l'iscrizione, per usufruirne è necessario recarsi in Biblioteca con un documento d'identità e richiedere l'abilitazione.

Gli impegni

La Biblioteca si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo in rapporto alle disponibilità finanziarie
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi e mettere a disposizione i risultati
- avvalersi di personale disponibile e competente
- rispettare la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

Gli utenti si impegnano a:

- non disturbare gli altri utenti all'interno della struttura, pena l'allontanamento dalla biblioteca
- rispettare gli orari di accesso ai servizi, i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei complementi d'arredo e dei documenti della biblioteca, senza arrecarvi danno
- essere cortesi, corretti e collaborativi con gli operatori della biblioteca

Gli Standard

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca Comunale ha individuato alcuni "standard" cioè indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca e la qualità del servizio.

Penetrazione del bacino d'utenza <i>per determinare la percentuale degli utenti che hanno usufruito del servizio di prestito rispetto al numero degli utenti potenziali</i> (Utenti attivi / popolazione servita) * 100
Penetrazione del bacino d'utenza 0-5 anni (Utenti attivi 0-5 anni / popolazione servita 0-5 anni) * 100
Numero prestiti NPL (Nati Per Leggere)
Prestiti pro capite <i>per determinare il numero di documenti presi in prestito in media da ogni utente potenziale</i> Numero dei prestiti e delle proroghe nell'anno / popolazione servita
Unità documentarie inventariate
Totale documenti catalogati
Iscritti al prestito
Nuove iscrizioni
Totale prestiti
Presenze giornaliere in biblioteca
Numero di incontri con le scuole
Appuntamenti Nati Per Leggere con "L'ora del racconto"

Tempistica di erogazione dei servizi

servizi al pubblico	Descrizione dello standard	STANDARD
Prestito di libri, riviste, cd dvd, vhs	Tempo per effettuare l'operazione di prestito libri, riviste, cd, dvd, vhs.	Entro 10 minuti per unità
Restituzione di libri, riviste, cd, dvd, vhs	Tempo per effettuare la restituzione di libri, riviste, cd, dvd, vhs.	10 minuti per unità
Avviso disponibilità dei materiali prenotati	Tempo di attesa che intercorre tra il rientro in biblioteca del libro prenotato e l'avviso.	Entro due giorni
Iscrizione alla biblioteca	Tempo di iscrizione alla biblioteca.	Entro 15 minuti
Richiesta di prestito intersistemico	Tempo di attesa per i controlli a catalogo.	Entro 15 minuti
Richiesta di prestito interbibliotecario	Tempo di attesa per i controlli a catalogo. Contatto con la biblioteca prestante (telefono e mail). Inserimento nel software della richiesta.	Entro 30 minuti
Arrivo in biblioteca dei materiali richiesti tramite prestito intersistemico e interbibliotecario	Tempo necessario perché il materiale arrivi nella Biblioteca di Falconara dal momento della richiesta.	Da 7 a 15 giorni (se disponibile presso la Biblioteca prestante)
Lettura e consultazione libri a scaffale aperto	Disponibilità immediata.	
Lettura e consultazione di opere a magazzino	Tempo necessario al recupero del materiale a magazzino.	Fino a 15 minuti
Lettura e consultazione periodici	Disponibilità immediata per i periodici a scaffale. Tempo necessario al recupero del materiale, per i periodici a magazzino.	Immediata. 30 minuti per i periodici a magazzino.
Consulenza veloce	Tempo per rispondere ad una consulenza rapida.	Fino a 15 minuti.
Consulenza lunga e/o differita	Tempo per rispondere ad una consulenza lunga e/o differita.	Tempi da concordare 20gg.max

Suggerimenti e Reclami

La Biblioteca è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema:

- **il motivo del reclamo**
- **il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio)**
- **la qualità del servizio reso**

Biblioteca Comunale di Falconara

Piazza Mazzini 2

60015 Falconara Marittima (AN)

tel. 071 9177768-69-70-72-73

FAX 071 9176360

E-mail: biblioteca@comune.falconara-Marittima.an.it

Sito del Comune <http://www.comune.falconara-marittima.an.it/>

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

QUESTIONARIO ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile Cittadino

L'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di **soddisfazione** degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario in modo da aiutarci a migliorare ed offrire il livello di servizio da Lei atteso.

Le ricordiamo che il questionario è completamente anonimo.

Grazie per la Sua cortese collaborazione.

 (livello alto = giudizio di piena soddisfazione)
  (livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione)
  (livello basso = giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti)

- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1) L'ufficio è facilmente individuabili |  |  |  |
| 2) L'orario di apertura al pubblico è rispettato? |  |  |  |
| 3) Gli spazi sono confortevoli? |  |  |  |
| 4) La privacy viene rispettata? |  |  |  |
| 5) Il servizio è ben organizzato? |  |  |  |
| 6) Tempi di attesa allo sportello? |  |  |  |
| 7) Le informazioni sono fornite con chiarezza? |  |  |  |
| 8) La modulistica è di semplice compilazione? |  |  |  |
| 9) Il personale è competente e preparato? |  |  |  |



10) Il personale è cortese?



11) Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?



Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?
(si può barrare più di una casella)

- ☐ Per avere un'informazione
- ☐ Per presentare una pratica
- ☐ Per ritirare un documento
- ☐ Per chiedere della modulistica

Ha provato a reperire informazioni sul sito Internet? (si può barrare più di una casella)

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Nel sito non c'era quanto cercato
- ☐ Nel sito le informazioni sono insufficienti

Con quale frequenza ha utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?

- ☐ E' la prima volta
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso

Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente

- ☐ Migliorato
- ☐ Invariato
- ☐ Peggiorato

Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio reso da questo ufficio?

Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Età

- ☐ Fino a 25 anni
- ☐ Da 26 a 45 anni
- ☐ Da 46 a 55 anni
- ☐ Da 56 a 65 anni
- ☐ Oltre 65 anni

Titolo di studio

- ☐ Nessuno
- ☐ Elementare
- ☐ Media inferiore
- ☐ Media superiore
- ☐ Laurea

Residenza

- ☐ Comune di Falconara Marittima
- ☐ Altro Comune



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

MODULO PER IL RECLAMO

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali

Al Responsabile del Servizio BIBLIOTECA

Cognome e nome _____ Residente a _____ in Via/Piazza _____ n.

_____ Telefono _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

**PROPOSTE E IDEE DI
MIGLIORAMENTO**

Il presente reclamo può essere consegnato via PEC a comune.falconara.protocollo@emarche.it, via e-mail a protocollo@comune.falconara-marittima.an.it o in Biblioteca

La risposta al reclamo verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento

Come vuole essere contatto:

☐ per posta elettronica all'indirizzo e-mail _____

☐ via telefono al numero _____

☐ via fax al numero _____

☐ per posta ordinaria all'indirizzo: via/piazza _____ n. _____ C.A.P. _____ località _____

N.B. Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza

firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.

Ai sensi del D.Lgs, n. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali si fa presente che i dati forniti saranno raccolti presso l'amministrazione comunale per le finalità di gestione del servizio e saranno trattenuti anche successivamente a fini statistici. L'utente dichiara di avere ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

Data, _____ Firma _____