

**La Carta dei Servizi sancisce il patto fra l'Amministrazione Comunale e i suoi cittadini a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:**

Uguaglianza ed imparzialità  
Trasparenza  
Partecipazione  
Efficienza  
Chiarezza e cortesia

#### **Il Comune di Lugo si impegna a:**

- erogare i servizi ai cittadini-utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento dei cittadini-utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano ai cittadini-utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- utilizzare, verso i cittadini-utenti, un linguaggio semplice e comprensibile, fornendo con cortesia informazioni e soluzioni.

#### **La Qualità**

Il miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti dal Comune di Lugo e il rafforzamento del rapporto con i cittadini-utenti sono gli obiettivi a cui tendere; la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento da cui partire. In essa sono infatti contenuti i parametri di riferimento (standard) per valutare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e le promesse che la Carta stessa teoricamente sancisce.

Si avvia in questo modo un percorso di miglioramento continuo che, mediante l'Ascolto, conduce verso il Sistema Qualità, capace di interpretare le criticità e prevenire i disservizi.

#### **La tutela**

Il Comune di Lugo si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

#### **Reclami e suggerimenti**

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lugo.

#### **URP**

Largo Relencini, 1

Orario di apertura: 8-13,30 dal lunedì al venerdì; 8-13 sabato;

giovedì anche 15-18; martedì 8-18 (orario continuato)

Tel.: 0545.38444 – 0545.38559 – 0545.38488

Fax: 0545.38377

E-mail: [urp@comune.lugo.ra.it](mailto:urp@comune.lugo.ra.it)

#### **Rimborsi per violazione degli standard**

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, il Comune assicura l'attivazione di modalità di rimborso.

La violazione degli standard dà diritto al rimborso 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 non rispetto di standard non coperti da rimborso, i cittadini e gli altri utenti hanno comunque diritto di conoscere i problemi che hanno portato al disservizio.

#### **Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del vigente Regolamento comunale in materia.

#### **Le altre forme di tutela**

Si segnala la figura del Difensore Civico al quale possono ricorrere i cittadini e gli altri utenti, anche in forma associata, che si ritengono danneggiati da azioni che il Comune ha posto in essere (o non ha posto in essere) o che intendano segnalare comportamenti del Comune lesivi dell'interesse collettivo.

Per appuntamento, si può contattare l'URP ai seguenti recapiti telefonici: 0545.38488 – 0545.38444

#### **BIBLIOTECA F. TRISI**

Piazza Trisi, 19 – 48022 Lugo (Ra)

Telefono: 0545.38556 (centralino)

Fax: 0545.38534

[trisi@comune.lugo.ra.it](mailto:trisi@comune.lugo.ra.it)

[www.comune.lugo.ra.it/trisi](http://www.comune.lugo.ra.it/trisi)

#### **ORARI DI APERTURA**

**Servizi di Prestito, consultazione e assistenza alle ricerche**

(Tel. 0545.38400)

Orario invernale

Mattino: dalle 9.00 alle 12.30 dal lunedì al sabato

Pomeriggio: dalle 14.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì

Orario estivo

Mattino: dalle 8.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato

Pomeriggio: dalle 16.00 alle 19.00 il martedì e il giovedì

**Sala Ragazzi**

(Tel. 0545.38558)

Orario invernale

Mattino: dalle 9.00 alle 12.30 dal lunedì al sabato solo per le visite guidate su appuntamento

Pomeriggio: dalle 14.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì

Orario estivo

Mattino: dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al sabato

Pomeriggio: dalle 16.00 alle 19.00 il martedì e il giovedì

**Sala riviste, Servizi multimediali e di riproduzione documenti**

(Tel. 0545.38556)

Orario invernale

Mattino: dalle 9.00 alle 12.30 dal lunedì al sabato

Pomeriggio: dalle 14.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì

Orario estivo

Mattino: dalle 8.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato

Pomeriggio: dalle 16.00 alle 19.00 il martedì e il giovedì

**Mediateca**

(Tel. 0545.38560)

Orario invernale

Mattino: dalle 9.00 alle 12.00 lunedì, mercoledì, venerdì

Pomeriggio: dalle 15.00 alle 17.00 mercoledì

Orario estivo

Mattino: dalle 9.00 alle 12.00 lunedì, mercoledì, venerdì

Comune di Lugo  
urp  
Comune di Lugo Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

# CARTA dei servizi

## BIBLIOTECA TRISI

La Biblioteca Trisi raccoglie, conserva e rende fruibile ai cittadini il proprio patrimonio documentario per promuovere la lettura e favorire la diffusione di informazioni. A questo scopo si pone come punto di riferimento per la ricerca e gli studi di fasce di utenza differenziate per cultura e interessi. Il suo patrimonio è di circa 180.000 volumi, tra cui manoscritti, autografi, incunaboli, cinquecentine e altre edizioni di pregio, periodici, stampe e disegni. Tra i fondi antichi hanno particolare rilievo quelli delle biblioteche degli Ordini Religiosi, del matematico Silvestro Gherardi e quello musicale dei fratelli Malerbi, oltre alle raccolte dei manoscritti Ferrucci, Bertazzoli, Capozzi, Ghinassi, Graziani, Rossi, la biblioteca di Pietro Cavallini e il Fondo Pratella.

## COSA OFFRE

- Prestito a domicilio e prenotazione di volumi, DVD, videocassette, Cd musicali, CD Rom e audiolibri
- Prestito interbibliotecario
- Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito esterno
- Assistenza e consulenza alle ricerche bibliografiche e di documentazione su cataloghi e repertori cartacei, elettronici, banche dati legislative e via Internet
- Informazioni sui servizi bibliotecari, supporto informativo e formativo all’attività didattica delle scuole e visite guidate agli spazi e al patrimonio della biblioteca
- Riproduzione documenti della Biblioteca Trisi
- Allestimento di mostre bibliografiche, iniziative di promozione alla lettura, cicli di presentazione di libri, letture animate, anche in collaborazione con privati ed istituti scolastici
- Sala multimediale con collegamento ad Internet e postazioni audio-video
- Connessione a Internet tramite rete wireless
- Sala ragazzi con spazi per lo studio, servizio di prestito, consultazione, ricerca bibliografica e postazioni multimediali
- Sala per consultazione di riviste e quotidiani
- Mediateca con servizio di prestito ad uso didattico di videocassette alle scuole
- Postazioni audio-video per la consultazione di DVD, videocassette e audiolibri
- Servizi per utenti stranieri: libri in lingua, bibliografie specifiche, postazione Internet per la consultazione di giornali stranieri
- InfoEuropa: punto informativo sull’Unione Europea

## CHI SONO I DESTINATARI

Tutte le persone, italiane e straniere, possono accedere ai servizi della Biblioteca.

Ai ragazzi fino a 16 anni sono specificatamente destinati i servizi della Sala Ragazzi.

## COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

### Prestito e prenotazione

La Biblioteca fornisce gratuitamente, nel rispetto della legislazione vigente, in prestito a domicilio volumi, Cd Rom e audiolibri appartenenti alla propria dotazione.

Effettua anche il servizio di prenotazione di volumi non immediatamente disponibili.

Generalmente, il prestito esterno per i libri e gli audiolibri è di 31 giorni, per i Cd Rom, i CD musicali, i DVD e le videocassette è di 8 giorni, allo scadere dei quali il materiale deve essere restituito.

La Biblioteca attiva, inoltre, il prestito interbibliotecario su richiesta degli utenti. Per questo servizio si richiede il rimborso delle spese di spedizione postale.

### Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito

La Biblioteca fornisce gratuitamente, per la consultazione in sede, opere e documenti che non sono ammessi al prestito esterno. Se il materiale appartiene alle raccolte storiche viene in genere fissato un appuntamento.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti sale specifiche per la consultazione di libri, materiale raro, riviste e quotidiani.

### Assistenza e consulenza

La Biblioteca offre gratuitamente assistenza e consulenza agli utenti singoli e alle scuole che devono effettuare ricerche bibliografiche e di documentazione, utilizzando cataloghi e repertori cartacei, elettronici, banche dati legislative e via Internet.

### Informazioni e visite guidate

La Biblioteca fornisce informazioni agli utenti sugli orari e sui servizi che la stessa o altre biblioteche offrono.

Effettua inoltre, su appuntamento, visite guidate a gruppi per illustrare la storia e l’organizzazione dei propri servizi, il loro funzionamento, le opportunità offerte e la dotazione del proprio patrimonio. Fornisce anche istruzioni per la fruizione dei cataloghi cartacei, elettronici o presenti in Internet.

### Riproduzione documenti

Si effettua la riproduzione di materiale appartenente alla Biblioteca Trisi, nel rispetto della legislazione vigente, attraverso fotocopie, fotografie e diapositive, scannerizzazione, da file e su floppy o CD.

Il servizio è a pagamento.

### Iniziative culturali e di animazione

L’accesso alle attività culturali è di norma libero e gratuito; solo in alcuni casi può essere necessaria la prenotazione telefonica. Per scuole e gruppi organizzati, vengono effettuate visite guidate alle mostre, previo appuntamento anche telefonico.

### Servizi multimediali

La Biblioteca mette a disposizione una Sala Multimediale per l’utilizzo autonomo, da parte degli utenti, di Internet, posta elettronica, programmi di videoscrittura, lettore Cd Rom, scanner, stampante in rete. L’utilizzo di Internet è soggetto al pagamento di una quota, previa iscrizione. Sono disponibili postazioni audio-video per la consultazione di DVD, videocassette e audiolibri.

Vengono effettuate lezioni di istruzione su richiesta delle scuole, previo appuntamento con il personale addetto.

E’ possibile chiedere l’iscrizione alla rete civica con attribuzione di un indirizzo e-mail (Reference al 1° piano).

### Mediateca

La Biblioteca gestisce, in collaborazione con il Distretto Scolastico, una Mediateca con ampia dotazione di videocassette, fornite in prestito per uso didattico alle scuole e agli insegnanti. L’insegnante o la classe si rivolgono, direttamente o telefonicamente, al personale, specificando un determinato titolo o argomento. Il materiale viene consegnato a prestito per un periodo di due settimane.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA’ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Accessibilità dei volumi e comfort dei locali	Numero di posti a sedere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto del numero minimo di posti a sedere per ciascuno spazio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala Consultazione: n. 40</li> <li>- Sala Dewey: n. 18</li> <li>- Sala Bongiovanni: n. 6</li> <li>- Emeroteca: n. 16</li> <li>- Sala Dewey Piano Terra : n. 20</li> </ul> </li> </ul>
	Posizionamento dei volumi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collocazione della Sezione Romanzi in scaffalature “ad altezza d’uomo”</li> <li>• Collocazione della Sezione Primi libri ad “altezza bambino”</li> <li>• Collocazione “a scaffale aperto” di almeno il 90% delle nuove acquisizioni</li> </ul>
	Presenza di segnaletica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazione alfanumerica del contenuto degli scaffali</li> <li>• Segnaletica in italiano e inglese sulla dislocazione dei servizi</li> </ul>
Tempestività nel soddisfacimento delle richieste	Tempi intercorrenti tra la richiesta e la fornitura del materiale ammesso al prestito o alla consultazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entro 30 minuti</b> per la fornitura arretrati riviste in corso e prestito volumi presenti in sede</li> <li>• <b>Entro 7 giorni</b> per materiale raro</li> <li>• <b>Entro 7 giorni</b> per il prestito interbibliotecario, l’inoltro della richiesta, compresa la ricerca della Biblioteca che dispone del volume</li> <li>• <b>Entro 15 giorni</b> per materiale collocato fuori sede</li> </ul>
	Tempi intercorrenti tra la richiesta e la fornitura di informazioni e consulenze bibliografiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entro 30 minuti</b> per informazioni e ricerche non complesse o ampie</li> <li>• <b>Entro 1 settimana</b> per informazioni e ricerche ampie e complesse (elenchi di testi, ricerche per soggetto) o con utilizzo di diversi cataloghi o Internet</li> </ul>
	Tempi intercorrenti tra la richiesta e l’esecuzione della copia del materiale riproducibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per il materiale riproducibile a mezzo fotocopiatrice:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>entro 2 ore</b>, fino a 50 pagine</li> <li>- <b>entro 7 giorni</b>, oltre 50 pagine</li> </ul> </li> <li>• Per il materiale non fotocopiable o raro o per copie da spedire a mezzo posta: <b>entro 1 mese</b></li> </ul>
Pluralità di strumenti a disposizione per la ricerca	Computer e fotocopiatrici a disposizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 5 computer funzionanti</li> <li>• Almeno una fotocopiatrice funzionante</li> <li>• Almeno due computer per la ricerca bibliografica</li> </ul>
	Utilizzo di tecnologie innovative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo per la ricerca di: cataloghi, repertori, banche dati informatizzate, Internet e Posta elettronica</li> </ul>
Pluralità di iniziative promozionali	Numero di iniziative su base annua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno due iniziative per adulti e due per ragazzi</li> </ul>
	Numero di cataloghi e bibliografie su base annua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno quattro cataloghi o liste bibliografiche all’anno</li> </ul>
Professionalità e cortesia del personale	Grado di soddisfacimento utenza tramite questionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno l’80% di utenza “soddisfatta”</li> </ul>