

• l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il municipio del Comune di Novara, Via F.lli Rosselli 1

Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica ai seguenti indirizzi:

biblioteca.negroni@comune.novara.it;

urp@comune.novara.it

Entro 10 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 10 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine.

Recapiti

Biblioteca Civica Negroni

Corso Cavallotti 4/6 – 28100 Novara (NO)

Tel. centralino 0321.370.2800, fax 0321.370.2851

e-mail: biblioteca.negroni@comune.novara.it

e-mail: no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

<http://www.comune.novara.it/citta/biblioteca/biblioteca.php>

Personale

Dirigente del Servizio Cultura e Sport

Paolo Cortese, tel. 0321.370.2808, e-mail: cortese.paolo@comune.novara.it

Coordinamento generale

Mauro Ferrara, tel. 0321.370.2807, e-mail: ferrara.mauro@comune.novara.it

Coordinamento attività per ragazzi e promozione della lettura

Maria Cesa, tel. 0321.370.2819, e-mail: cesa.mari@comune.novara.it

Referente deposito obbligatorio degli stampati (diritto stampa)

Piera Catia Ubezio, tel. 0321.370.2853, e-mail: ubezio.catia@comune.novara.it

Referente catalogazione e libri antichi

Maria Pettinato, tel. 0321.370.280, e-mail: no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Referente sezione Ragazzi

Raffaella Andreozzi, tel. 0321.370.2813, e-mail: biblioteca.ragazzi@comune.novara.it

Referente sezione Periodici e prestito interbibliotecario

Alessandro Bertinotti, tel. 0321.370.2810, e-mail: bertinotti.alessandro@comune.novara.it

Referente sezione Generale e prestito interbibliotecario

Manuela Ginepro, tel. 0321.370.2812, e-mail: ginepro.manuela@comune.novara.it

Fornitura immediata del documento alla consegna della ricevuta di pagamento della tariffa

Servizio di reference

Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta

Da uno a tre giorni lavorativi, in rapporto alla complessità della richiesta

Servizio di document delivery

Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta

7 giorni dalla richiesta

Acquisto opere proposte dagli utenti

Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente

Max 30 giorni

Reclami

Intervallo tra la ricezione del reclamo da parte degli uffici della biblioteca e la risposta all'utente

10 giorni lavorativi

I RAPPORTI CON I CITTADINI

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino-utente:

1. rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
2. analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Suggerimenti e reclami

La Biblioteca Civica 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 in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il motivo del reclamo;
- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati presso:

- la direzione della Biblioteca

GLI OBIETTIVI DELLA BIBLIOTECA

Le biblioteche svolgono una funzione fondamentale all'interno di una società libera, garantendo a tutti i cittadini accesso alle informazioni, opportunità di crescita culturale e di formazione e aggiornamento professionale, ma anche momenti di svago.

La Biblioteca Civica Negroni assomma le due competenze di biblioteca di conservazione e studio, soprattutto del patrimonio culturale locale, e di «public library», ovvero di biblioteca di pubblica lettura, rivolta a categorie di utenti più ampie possibile.

Gli obiettivi della Biblioteca saranno realizzati

- Garantendo fasce di apertura al pubblico ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali.
- Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca Civica.
- Aggiornando costantemente il catalogo on-line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni ed il progressivo recupero del pregresso.
- Tramite ammodernamento e sviluppo delle tecnologie multimediali ed informative.
- Garantendo l'accesso alla Biblioteca a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, operando scelte pluraliste nella selezione dei materiali ed offrendo nei confronti delle persone diversamente abili, ove non fosse possibile abbattere immediatamente le barriere architettoniche, servizi alternativi.
- Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini adulti e giovani le biblioteche, offrendo momenti di approfondimento culturale.
- Razionalizzando il sistema bibliotecario territoriale, anche attraverso una migliore collaborazione con le istituzioni pubbliche e private operanti nel settore.

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca Civica ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca Civica, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e la Biblioteca, esaminato il reclamo, provvede all'indennizzo.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Servizi al pubblico ***Puntualità del servizio***

Iscrizione

Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione

Max 10 minuti

Prestito

Intervallo d'attesa per la fornitura del libro dal momento della consegna della richiesta debitamente compilata

Max 10 minuti se il documento è conservato nel magazzino della torre libraria

Il lunedì successivo ai giorni della richiesta debitamente compilata se il volume è stoccato nel deposito esterno

Prestito interbibliotecario