

## *Pubblicata la Carta dei servizi della Biblioteca ambientale "Paolo Colli"*



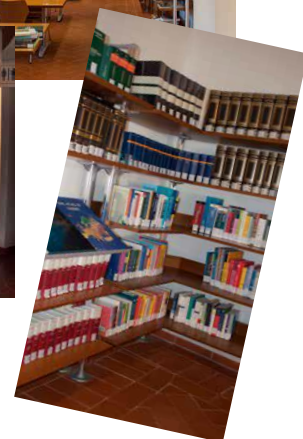
La nuova *Carta dei servizi* della Biblioteca ambientale "Paolo Colli" è uno strumento di informazione e trasparenza su quanto la Biblioteca offre agli utenti, in sede e a distanza, e lo strumento per una loro efficace partecipazione ai suoi processi organizzativi.

La Biblioteca si trova a Rieti, in via delle Fontanelle, ed è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì. Raccoglie e mette a disposizione materiale su tutti i temi attinenti la conoscenza e la protezione dell'ambiente. Oltre ad assicurare le attività di consultazione, prestito e assistenza al pubblico, la Biblioteca cura, anche su richiesta degli istituti di istruzione, iniziative di educazione ambientale, alle quali è dedicato un fondo speciale.

La *Carta dei servizi* è pensata affinché gli utenti possano orientarsi agevolmente sulle modalità per contattare e localizzare la struttura, sugli strumenti a disposizione e sui servizi a cui possono accedere.

Per ciascun servizio sono riportate le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza a cui lo stesso si rivolge. Nel rispetto delle direttive fornite dalla Civit / ANAC e indicate nella delibera n. 88/2010 "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*", ampio spazio all'interno della *Carta* è dedicato alla descrizione degli **Indicatori** di qualità accompagnati dalla **Formula** per calcolare l'*Indicatore* e dal **Valore programmato** per l'individuazione dello standard da assicurare. I principi di base che sottendono alla definizione delle Dimensioni sono l'**Accessibilità**, la **Tempestività**, la **Trasparenza** e l'**Efficacia**.

Gli utenti, verificata la rispondenza dei servizi offerti agli standard, hanno la facoltà e la possibilità di rivalersi nei confronti della Biblioteca, qualora gli standard fissati non fossero rispettati, presentando un reclamo mediante l'apposito modulo presente sul sito internet e seguendo le modalità indicate nel paragrafo 5.2 della *Carta*.



La *Carta dei Servizi* è un vero e proprio "patto" tra il cittadino e la Biblioteca ambientale a garanzia dei servizi erogati e del rispetto degli standard di qualità proposti.

Per saperne di più, leggi la [Carta dei servizi Biblioteca ambientale](#)