
CULTURAle
AziendaSpecialeMultiservizi
COSTRUIREINSIEME
CARTA DEI SERVIZI
IMPARZIALITÀ
EFFICACIA
PARTECIPAZIONE
EFFICIENZA
CONTINUITÀ
UGUAGLIANZA
CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

INDICE

PREAMBOLO pagina 2

PRINCIPI GENERALI

Eguaglianza pagina 2

Imparzialità pagina 2

Continuità pagina 2

Partecipazione pagina 2

Efficienza ed efficacia pagina 2

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE pagina 3

QUALITÀ DEI SERVIZI pagina 3

TUTELA DEL CITTADINO pagina 3

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI pagina 3

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI ***MUSEI*** pagina 4

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI ***INFORMAGIOVANI*** pagina 6

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI ***SPORTELLO STRANIERI*** pagina 9

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI ***BIANCONIGLIO / LUDOBUS*** pagina 10

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI ***PROMOZIONE ALLA LETTURA*** pagina 12

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E CUSTOMER SATISFACTION pagina 14

PREAMBOLO

La Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale Multiservizi "Costruire Insieme" è un documento rivolto ai cittadini, redatto e quindi adottato secondo le indicazioni espresse dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" *(GU Serie Generale n. 43 del 22.02.1994)*, dal Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163 coordinato con la Legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" *(GU Serie Generale n. 160 dell'11.07.1995)*, dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

PRINCIPI GENERALI

L'A.S.M. "Costruire Insieme" ispira la propria attività ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Eguaglianza

Viene garantita l'eguaglianza di trattamento dell'utenza, senza distinzioni dipendenti da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; inoltre, viene assicurata particolare attenzione alla parità d'accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi ai portatori di disabilità, nonché alle azioni atte a favorire l'eliminazione delle barriere in ogni ambito.

Imparzialità

Nei rapporti con gli utenti ci si attiene al rispetto dei principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

I servizi saranno erogati in modo regolare, continuo e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, nonché a quelle dovute a caso fortuito ovvero a cause di forza maggiore; si provvederà con congruo anticipo e con mezzi adeguati all'esecuzione di interventi di manutenzione programmata, con indicazione della durata dell'interruzione e delle modalità per ottenere informazioni ed assistenza.

Partecipazione

Viene favorita l'interazione con gli utenti al fine di garantire trasparenza e miglioramenti dei Servizi, perciò agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni che li riguardano, secondo modalità, termini e limitazioni previsti dalla presente Carta dei Servizi e dalla normativa vigente, nonché l'esercizio dei propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento *(UE)* 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" *(GDPR).*

Efficienza ed efficacia

Al fine di migliorare progressivamente efficacia ed efficienza delle varie attività, sono e saranno adottate soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali idonee allo scopo.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

L'Informazione efficace e tempestiva è un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e del rapporto con gli utenti; per questo motivo vengono adottate adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini ed in particolare:

- avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo su contenuti e modalità di erogazione dei servizi;
- accesso alle informazioni inerenti ai servizi sul sito web https://www.asmcostruireinsieme.it/ e pagine dedicate sui social media, come pure mediante personale in presenza, posta elettronica e telefono.

QUALITA' DEI SERVIZI

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

- ***Adozione di standard per l'erogazione di Servizi*** – individuazione degli aspetti più rilevanti della qualità dei servizi erogati espresso mediante opportuni indicatori di qualità (standard) misurabili e verificabili da parte degli utenti; per ciascun indicatore sono identificati i valori che si intendendo rispettare nell'erogazione dei servizi.
- ***Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza*** – predisposizione del monitoraggio della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti attraverso periodiche indagini strutturate; gli elementi significativi della qualità, individuati per ogni Servizio, sono soggetti a periodica verifica intesa ad accertare l'aderenza alle esigenze degli utenti.

TUTELA DEL CITTADINO

Allo scopo di rafforzare e dare concretezza i diritti degli utenti, vengono attivate forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida sin dal momento della sua emanazione da parte di A.S.M. 2Costruire Insieme" ed è strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, quindi aggiornato e modificato in riferimento all'assetto dei servizi erogati ed in funzione delle indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI

	**MUSEI**	
	descrizione	***condizioni***
area di competenza	Servizio culturale-didattico con organizzazione eventi	
responsabile organizzativo	Daniela Sguaizer	telefono 013134266 daniela.sguaizer@asmcostruireinsieme.it
finalità	promuovere i musei della Città coinvolgendo il pubblico con organizzazione di eventi legati ai percorsi museali come pure ad altre realtà culturali cittadine	
compiti	valorizzare le collezioni museali per accrescere la conoscenza del patrimonio culturale cittadino e del territorio; offerta di attività culturali/educative per adulti e ragazzi	
servizi	aperture ordinarie e straordinarie (prenotazione) dei musei; accoglienza, informazioni e presentazione percorsi; visite guidate a singoli e gruppi; percorsi didattici e laboratori (integrazione programmi scolastici); organizzazione eventi e manifestazioni nei musei; organizzazione (su richiesta) conferenze e presentazione libri; informazione attività sul sito internet e canal social	*aperture ordinarie variabili a seconda della stagione, della presenza di mostre, di eventi base ai periodi stagionali*
progetti	collabora con l'Amministrazione Comunale nella realizzazione di mostre e propone nuovi allestimenti, realizza eventi culturali nelle sedi museali e propone alle scuole percorsi didattici e laboratori legati ai contenuti permanenti dei musei, con laboratori collegati a mostre temporanee e singoli eventi; collabora nell'organizzazione progetti culturali in partenariato con soggetti pubblici e/o privati	*progetti, eventi e manifestazioni subordinati all'ottenimento di fondi ovvero da specifiche richieste dell'Amministrazione Comunale*
utenza	chiunque può accedere ai siti museali convenzioni: Torino Musei e Cassa di Risparmio di Asti.	*occorre biglietto o tessera di ingresso*

	MUSEI			
	descrizione	***condizioni***		
modalità di erogazione	**Personale:** - garantisce l'accesso nelle sedi museali durante le aperture ordinarie e su prenotazione per quelle straordinarie; -garantisce la diffusione puntuale delle informazioni; - risponde con cortesia e disponibilità alle richieste degli utenti; **Utenti:** - per l'accesso a siti museali come pure agli eventi, devono essere muniti di biglietto ovvero tessera valida per l'ingresso, secondo le indicazioni fornite alle casse, sul sito internet aziendale, sul materiale promozionale; - per ciascuna visita guidata, apertura straordinaria o percorso didattico dovranno effettuare la prenotazione, con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi -debbono rispettare gli spazi di accesso stabiliti, il patrimonio artistico, attenersi alle indicazioni del personale; - possono avanzare richieste compatibili e attinenti al servizio, come pure avanzare suggerimenti e proposte			
accessibilità ai servizi	accesso garantito a tutti secondo le modalità indicate sul sito internet aziendale, siti web museali, canal social o da comunicazioni telefoniche	*in caso di emergenze, il servizio può essere variato o sospeso dandone comunicazione*		
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	**INDICATORI**	***unità di misura***	***formula indicatore***	***valore programmato***
ACCESSIBILITÀ	*accesso fisico ad uffici o luoghi deputati; disponibilità alla corrispondenza ed alla comunicazione*	*giornata lavorativa*	*giorni con ricevimento in sede e contatti con l'utenza*	*5 gg lavorativi*
TEMPESTIVITÀ	*rispetto dei termini normativi e regolamentari*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
EFFICACIA	*regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
TRASPARENZA	*accesso agli atti, istanze e richieste varie*	*%*	*riscontro richieste avanzate*	*100%*

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI

	**INFORMAGIOVANI**	
	descrizione	***condizioni***
area di competenza	servizio informativo su temi di interesse per la popolazione giovanile ovvero scuola, università, formazione professionale, lavoro, arte, creatività, associazionismo, volontariato, cultura e spettacolo, sport e benessere; collabora con la rete delle politiche giovanili locali ed alla rete europea Eryca (*European Youth Information and Counselling Agency*); ha sviluppato specifico *know how* per la ricerca attiva del lavoro; si ispira alla Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù *(Bratislava, 2004)*	*obiettivi generali perseguiti singole iniziative, con il fine di attivare e non soltanto assistere le persone nel loro percorso di crescita e realizzazione personale*
responsabile organizzativo	Chiara Pinguello	*chiara.pinguello@asmcostruireinsieme.it 0131/515976; numero verde 800116667 (in orario di apertura*)
finalità	risponde alla necessità/bisogno di informazioni verificabili e di accesso alle opportunità; per mezzo di servizi, progetti, iniziative; competenza, informalità e trasversalità sono gli elementi base per il supporto alle persone nelle fasi di inserimento nella vita sociale e lavorativa	*il servizio si impegna nel reperimento di risorse per offrire gratuità dei servizi o contributi; come pure costante aggiornamento professionale di operatori e volontari*
compiti	garantire servizi e iniziative di qualità in un clima informale nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità e volti all' *empowerment* delle persone per il loro inserimento/reinserimento nella vita sociale e lavorativa, il servizio, compatibilmente con le condizioni organizzative, accoglie giovani in stage al fine di contribuire alla loro formazione in ambito di servizi alla persona, organizzazione, formazione e politiche attive del lavoro	*servizio ad accesso libero; gli operatori supportano gli utenti nella ricerca delle informazioni ed erogano servizi specialistici su appuntamento ed in alcuni casi previo contributo; i servizi possono essere erogati in presenza o da remoto attraverso la piattaforma GoogleMeet o Goto Meeting; si tiene conto delle differenze oggettive operando i necessari adeguamenti nei contenuti e nel linguaggio (attitudine dinamica rispetto a mutamenti sociali e di comunicazione)*

	INFORMAGIOVANI	
	descrizione	***condizioni***
servizi	collegato con Centri per l'Impiego, Agenzie per il lavoro, Ufficio Servizio Civile e Lavoro, Istituti Scolastici, Università Piemonte Orientale, Centri Formazione Professionale, Cooperative sociali, Associazione Cultura e Sviluppo, Biblioteca Civica "F. Calvo", C.I.S.S.A.C.A, Agenzia Piemonte Lavoro, Ser.d, "spazio A" ASL AL **Front Office: i**nformazione orientativa – servizi specialistici: revisione e redazione Curricula – revisione e redazione Curriculum Vitae in lingua italiana per utenti di lingua francese e inglese - revisione e redazione Curriculum Funzionale -simulazione ì colloquio individuale – creazione assistita profilo LinkedIn - servizio di orientamento scolastico e professionale **Back Office:** ricerca informazioni e redazione schede orientative anche in infografica - rassegna di offerte di lavoro e rassegna stampa tematica.; creazione grafica e documentale della newsletter settimanale.; ricerca bandi e scrittura progetti; in tema di comunicazione, il servizio gestisce un profilo Facebook con un aggiornamento bi settimanale e gestisce con aggiornamento quotidiano il sito www.informagiovani.al.it	*in condizioni di maggior o minor richiesta da parte degli utenti, il servizio può variare l'orario per un determinato periodo., come pure mutare il numero di iniziative rivolte a gruppi; i servizi informativi sono erogati ad accesso libero.; i servizi specialistici e di consulenza orientativa sono su appuntamento; per ricevere la newsletter occorre iscriversi sul sito www.informagiovani.al.it dove è reperibile anche il form e per accedere ai servizi specialistici*
progetti	- Rete sportelli informativi Giovani & Informati, dal 2012 collaborazione attiva per apertura e gestione Informagiovani in piccoli Comuni Provincia Alessandria; - SCU: collaborazione stesura progetti ed erogazione formazione Volontari Comune di Alessandra in tema di mediazione e ricerca attiva del lavoro; - Io Lavoro: parte integrante segreteria organizzativa dell'edizione alessandrina della job fair; - Laboratorio delle *Co-soluzioni* sulla sperimentazione approccio collaborativo e risoluzione problemi, favorendo la ricerca di soluzioni alternative e condivise; - T.R.A.L. Laboratorio Ricerca Attiva del Lavoro: definizione obiettivo professionale, analisi e credenze sul mercato del lavoro, ricerca informazioni, *personal branding, personal storytelling*, bilancio competenze, allenamento delle proprie potenzialità, stesura Curriculum Vitae, come scrivere una lettera di presentazione efficace, il colloquio di lavoro; - Efficacia massima: incontro informativo su LinkedIn (potenzialità, strumenti e opportunità per un utilizzo efficace e consapevole del famoso social dedicato al lavoro); - Seconda stella a destra: workshop per allievi scuola secondaria di primo grado sul tema dell'orientamento e sul valore della scelta nei percorsi di vita (tecniche di bilancio delle variabili, l'approccio attivo e il pensiero critico); -Mi parli in po' di lei: workshop informativo per scoprire modalità e tipologie del colloquio di selezione e scoprirne le diverse tipologie.	*progetti attivati in base al calendario annuale (di solito due cicli, entro il 15 febbraio ed entro il 15 ottobre) in riferimento ai progetti finanziati; gruppi classe e calendari determinati con i referenti delle scuole o degli enti d'istruzione; servizi erogati in spazi da concordare presso la sede del servizio ovvero dal soggetto richiedente; uso di linguaggio immediato e con il supporto di audiovisivi e tecniche di media education*

	INFORMAGIOVANI	
	descrizione	***condizioni***
progetti	-Informacaffè: incontri informativi e orientativi su tematiche inerenti al mondo del lavoro e mobilità europea con intervento di un *testimonial* - Visite al servizio: incontri collettivi per gruppi e classi per illustrare servizio, rete territoriale, canali web e social.	
utenza	servizio rivolto a giovani dai 18 ai 35 anni; alle persone in ricerca di opportunità lavorative e/o formative, interessate alla mobilità internazionale, occasioni per il tempo libero; interloquisce con Istituzioni, scuole, associazioni, famiglie, tutori di giovani e cooperative sociali	*gli utenti sono tenuti a rispettare orari di servizio e appuntamenti; inoltre, debbono rispettare la riservatezza degli altri utenti*
modalità di erogazione	**Personale:** sono previsti accoglienza e individuazione di eventuali consulenze approfondite con gli operatori; ciascun operatore/consulente mostra atteggiamento aperto e di ascolto attivo atto a decodificare le necessità degli utenti; approccio motivante con assenza di pregiudizio **Utenti:** si pongono nei confronti del personale in modo rispettoso, collaborativo e civile; rispettano e trattano con cura lo spazio, gli arredi, i materiali e gli strumenti messi a disposizione; possono avanzare richieste compatibili e attinenti al servizio, come pure avanzare suggerimenti e proposte	previste diverse modalità di contatto: colloquio diretto con l'operatore, consultazione diretta del materiale, colloquio telefonico, risposta via e-mail, colloqui via GoogleMeet/GoToMeeting, sito Internet, chat di Google e chat di Facebook; servizio presente in alcune importanti fiere dei settori lavoro, politiche giovanili e orientamento
accessibilità ai servizi	aperti 18 ore settimanali anche in orario pomeridiano; struttura priva di barriere architettoniche raggiungibile con mezzi pubblici; attivo un numero verde gratuito. orari apertura: dal lunedì al venerdì 10:00 - 13:00, il martedì anche 15:00 - 18:00	*in caso di emergenze, il servizio può essere variato o sospeso dandone comunicazione*

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	*unità di misura*	*formula indicatore*	*valore programmato*
ACCESSIBILITÀ	*accesso fisico ad uffici o luoghi deputati; disponibilità alla corrispondenza ed alla comunicazione*	*giornata lavorativa*	*giorni con ricevimento in sede e contatti con l'utenza*	*5 gg lavorativi*
TEMPESTIVITÀ	*rispetto dei termini normativi e regolamentari*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
EFFICACIA	*regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
TRASPARENZA	*accesso agli atti, istanze e richieste varie*	*%*	*riscontro richieste avanzate*	*100%*

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI

	**SPORTELLO STRANIERI**	
	descrizione	***condizioni***
area di competenza	Servizio di mediazione culturale Legislazione - Cittadinanza straniera e non solo Regolarità sul territorio dei cittadini stranieri Rapporto tra uffici comunali e cittadini stranieri Il servizio è gestito da 3 mediatrici culturali: madrelingua araba, albanese e spagnola; tutte con competenze linguistiche di francese e inglese	
responsabile organizzativo	Jakani Jamila	*0131/515677 – 0131/515352 – 0131/515358 (in orario di apertura)* *sportello.stranieri@asmcostruireinsieme.it*
finalità	Aiutare e sostenere gli operatori dei diversi uffici comunali nella comunicazione con gli stranieri. Aiutare ed informare i cittadini stranieri nel loro percorso di regolarità sul territorio. Aiutare ed informare i cittadini italiani riguardo alla gestione delle diverse procedure legate alla regolarità dei cittadini stranieri Favorire la comunicazione riducendo le distanze linguistica e culturale	
compiti	Fornire informazioni, aiutare nella compilazione modulistica, accompagnamento dell'utenza straniera. Sostegno, traduzione ed interpretariato per gli uffici comunali ed altri uffici (quando viene richiesto)	
servizi	Informazioni generali su uffici e servizi. Compilazione ed inoltro pratica di cittadinanza. Informazioni e compilazione modulistica inerente agli uffici comunali. Traduzione ed interpretariato (Per gli uffici). Accompagnamento nei diversi uffici Disbrigo pratiche per diritto di ingresso e soggiorno in Italia, ricongiungimenti familiari, cittadinanza, lavoro, centro per l'impiego, studio, salute, casa, apprendimento lingua italiana, rappresentanze diplomatiche (Ambasciate e Consolati), Pubbliche Amministrazioni e servizi territoriali, legislazione.	
progetti	----------	
utenza	servizio rivolto a cittadini stranieri, comunitari e italiani; gli utenti sono tenuti a presentare tutta la documentazione necessaria per l'espletamento della pratica Operatori degli uffici comunali, della Prefettura e altri uffici	

modalità di erogazione	Tramite il telefono (Informazioni) In presenza su appuntamento: le pratiche vengono consegnate all'utente una volta ricevuto il pagamento delle stesse (forme di pagamento ammesse: contante; POS; bonifico bancario; PagoPa)	
accessibilità ai servizi	Tramite il telefono (tre numeri di telefono, uno per operatore) Su appuntamento nei locali dello Sportello e via mail.	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	*unità di misura*	*formula indicatore*	*valore programmato*
ACCESSIBILITÀ	*accesso fisico ad uffici o luoghi deputati; disponibilità alla corrispondenza ed alla comunicazione*	*giornata lavorativa (in presenza o in lavoro agile)*	*giorni con ricevimento in sede e contatti con l'utenza*	*5 gg lavorativi*
TEMPESTIVITÀ	*rispetto dei termini normativi e regolamentari*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
EFFICACIA	*regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
TRASPARENZA	*accesso agli atti, istanze e richieste varie*	*%*	*riscontro richieste avanzate*	*100%*

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI

	**Centro Gioco "IL BIANCONIGLIO" / Ludobus "L'ARCOINCIELO"**	
	descrizione	***condizioni***
area di competenza	settore socio-educativo, ludico-ricreativo e culturale	
responsabile organizzativo	dott. Stefano Bianco	*tel. 345/4422774 (in orario apertura)* *stefano.bianco@asmcostruireinsieme.it*
finalità	tutela dei diritti dell'infanzia, promozione della cultura del gioco, sostegno alla genitorialità	
compiti	- opportunità di gioco finalizzate alla consapevolezza, all'espressione di sé e alla scoperta dell'altro; -costruzione spazi di socialità, ascolto, confronto, scambio, inclusione per bambini e adulti; - offerta sostegno alle famiglie periodi estivo ed extrascolastico; - favorire genitorialità consapevole e responsabile; - integrare/ampliare progettazione e programmazione didattica nelle scuole	
servizi	Centro Gioco "Il Bianconiglio" aperto il pomeriggio dal lunedì al venerdì, per bambini dagli 0 agli 11 anni (tre fasce d'età, con orari differenziati); su richiesta, una mattina alla settimana possibilità di usufruire degli spazi per attività ludico-didattiche ad asili nido, scuole dell'infanzia, scuole primarie; tre programmi stagionali con corsi e laboratori con personale interno e collaboratori esterni; organizzazione incontri e percorsi di formazione/informazione per adulti sui temi dell'educazione. Ludobus "L'Arcoincielo" organizza percorsi ludico-didattici tematici in asili nido, scuole dell'infanzia e scuole primarie su richiesta delle insegnanti; progetta e realizza giochi in spazi pubblici all'aperto e promuove il libro e la lettura per l'infanzia nelle biblioteche; in Estate sostiene le famiglie con i centri estivi.	*nei casi di variazione delle richieste, il servizio può ampliare o ridurre l'orario anche per determinate fasce d'età. Così pure, può aumentare o diminuire il numero di interventi nelle scuole.*
progetti	Centro Gioco e Ludobus attuano partenariati con soggetti pubblici e privati in progetti finalizzati al contrasto alla dispersione scolastica, alla lotta contro l'impoverimento culturale dell'infanzia, allo sviluppo di competenze socio-emotive ed affettivo-relazionali. realizzano progetti tematici con le scuole integrando la didattica frontale con percorsi ludici e sviluppando forme di didattica attiva, esperienziale ed integrata. partecipano a programmi e progetti di Servizio Civile Universale	*progetti subordinati all'ottenimento di fondi derivanti da crowdfunding, finanziamenti da bandi o richieste di collaborazione dalle scuole*
utenza	bambini di età compresa tra gli 0 e gli 11 anni e loro famiglie.	*nell'ambito di progetti specifici, anche della fascia 12/14 anni.*

	Centro Gioco "IL BIANCONIGLIO" / Ludobus "L'ARCOINCIELO"	
	descrizione	***condizioni***
modalità di erogazione	**Personale:** - garantisce il libero accesso ai servizi ed alle informazioni richieste dall'utenza; - programma giochi, laboratori, letture, corsi che realizza in modo adeguato con professionalità, correttezza, imparzialità, senza discriminazioni; - risponde con cortesia e disponibilità alle richieste degli utenti; - partecipa in modo permanente a corsi e percorsi di formazione/autoformazione per garantire aggiornamenti e favorire innovazioni **Utenti:** - rispettano regolamenti interni e orari dei servizi; - rispetta le scadenze e paga le quote di iscrizione e compilando la modulistica fornita; - si pone nei confronti del personale in modo rispettoso, collaborativo e civile (per eventuali controversie, vedi sezione "Partecipazione degli utenti e customer satisfaction"; - tratta con cura spazio, arredi, materiali e strumenti messi a disposizione; - può avanzare richieste compatibili con i principi ed i progetti educativi adottati dai servizi e di collaborarvi con suggerimenti e proposte	
accessibilità ai servizi	l'accesso al servizio è garantito secondo tempi, modalità e condizioni previste dal regolamento consegnato al momento dell'iscrizione	*in caso di emergenze, il servizio può essere variato o sospeso dandone comunicazione*

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	*unità di misura*	*formula indicatore*	*valore programmato*
ACCESSIBILITÀ	*accesso fisico ad uffici o luoghi deputati; disponibilità alla corrispondenza ed alla comunicazione*	*giornata lavorativa*	*giorni con ricevimento in sede e contatti con l'utenza*	*5 gg lavorativi*
TEMPESTIVITÀ	*rispetto dei termini normativi e regolamentari*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
EFFICACIA	*regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
TRASPARENZA	*accesso agli atti, istanze e richieste varie*	*%*	*riscontro richieste avanzate*	*100%*

SCHEDA CARTA DEI SERVIZI

	PROMOZIONE ALLA LETTURA	
	descrizione	***condizioni***
area di competenza	settore educativo, culturale e archivistico	
responsabile organizzativo	dott.ssa Nadia Nicolini	*tel. 0131/515917 (in orario di apertura)* *serviziobiblioteca@asmcostruireinsieme.it*
finalità	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	
compiti	offrire risorse e servizi individuali e collettivi in merito ad istruzione, informazione, sviluppo personale	
servizi	• prima accoglienza, informazione e orientamento • prestito librario e multimediale (DVD e CD musica) • consultazione e lettura in sede (anche emeroteca) • consulenza e ricerche bibliografiche • prestito interbibliotecario • consultazione cataloghi e banche dati on-line • accesso a internet e wifi • accesso controllato sala studi locali • servizio di fotoriproduzione (fotocopie e scansioni) • attività di promozione alla lettura • visite guidate in biblioteca • organizzazione conferenze e convegni • aggiornamento pagina Facebook • MLOL	*aggiornamento informazioni su siti web istituzionali e social network e con avvisi affissi in biblioteca*
progetti	• cicli di letture per varie fasce d'età • Laboratori e visite guidate per le scuole • formazione per volontari Servizio Civile Nazionale	*progetti subordinati all'ottenimento di finanziamenti, anche da bandi, o richieste di collaborazione dalle scuole*
utenza	chiunque può accedere liberamente agli spazi della biblioteca e al patrimonio documentario	ammessi al prestito gratuito i residenti nella provincia AL, previa iscrizione con presentazione documento identità e codice fiscale; gli utenti non residenti aggiungono certificazione attività studio o lavoro in provincia AL.

	PROMOZIONE ALLA LETTURA	
	descrizione	***condizioni***
modalità di erogazione	**Personale:** - garantisce libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi; - stabilisce con gli utenti rapporti di correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità, riservatezza e senza discriminazioni **Utenti:** - rispetta regolamenti e disposizioni interne del servizio bibliotecario; - rispetta gli orari del servizio; - rispetta il silenzio nelle sale di lettura; - rispetta il divieto di fare segni, strappare, scrivere o sottolineare i libri e qualsiasi documento o materiale - non utilizza il cellulare - non fuma - non danneggia gli arredi e i materiali della biblioteca	*gli utenti possono presentare proposte e suggerimenti utilizzando apposita modulistica;* *il personale munito di cartellino di riconoscimento può allontanare dai locali della biblioteca chiunque non rispetti regolamenti e disposizioni interne del servizio bibliotecario*
accessibilità ai servizi	la biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità locale; i servizi sono erogati in modo continuativo durante l'orario di apertura della biblioteca	*in caso di emergenze, il servizio può essere variato o sospeso dandone comunicazione*

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	*unità di misura*	*formula indicatore*	*valore programmato*
ACCESSIBILITÀ	*accesso fisico ad uffici o luoghi deputati; disponibilità alla corrispondenza ed alla comunicazione*	*giornata lavorativa*	*giorni con ricevimento in sede e contatti con l'utenza*	*6 gg lavorativi*
TEMPESTIVITÀ	*rispetto dei termini normativi e regolamentari*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
EFFICACIA	*regolarità, pertinenza ed esclusività del servizio erogato*	*%*	*predisposizione relazioni con relativa documentazione*	*100%*
TRASPARENZA	*accesso agli atti, istanze e richieste varie*	*%*	*riscontro richieste avanzate*	*100%*

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, viene considerato utile anche con il coinvolgimento degli utenti, coinvolto mediante periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, con susseguente valutazione del tasso di gradimento delle proposte, del grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, tenendo in debito conto i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

L'ASM "Costruire Insieme" rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti anche avvalendosi di indagini, con informazioni reperite tramite questionari, nonché con la raccolta di eventuali reclami e suggerimenti.

Nel caso dei reclami, si considera che possono essere enunciati oralmente ovvero per iscritto e debbono comunque essere corredati dalle generalità dell'utente, con indirizzo e recapito del proponente, e debbono essere rivolti al Direttore; la risposta sarà inoltrata entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio di Amministrazione, che potrà esaminare anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze dei dati *(affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti)*, l'ASM "Costruire Insieme" provvederà a redigere una relazione sull'impatto sociale delle attività svolte nel corso dell'anno.

ANALISI IMPATTO SOCIALE	***INDICATORE***	***STANDARD***
monitoraggio servizi erogati	*rilevazione numero utenti*	*sistemi oggettivi di rilevamento*
monitoraggio qualità	*rilevazione gradimento servizi*	*esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi;* *distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno;* *analisi delle risultanze*

Gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei Servizi, inoltrandoli all'ASM Costruire Insieme in piazza Vittorio Veneto nr 1 c/o Biblioteca Civica 15121 Alessandria telefono 0131-234266 ufficio Fax 0131-253200 e/o all'indirizzo di posta elettronica: info@asmcostruireinsieme.it