

Proponente: 91.A
Proposta: 2019/2385

del 05/12/2019



**COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA**

R.U.A.D. 1964

del 05/12/2019

SERVIZI CULTURALI

Dirigente: GASPARINI Arch. Giordano

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

OGGETTO: AGGIORNAMENTO "CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA
PANIZZI E DECENTRATE".

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE:

- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 23 del 5/2/2019 sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2019 -2021 e il D.U.P. [Documento Unico di Programmazione];
- con deliberazione di Giunta Comunale del 7/2/2019 n. 24 e successive variazioni, è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2019_2021 – risorse finanziarie e che successivamente con deliberazione di Giunta Comunale del 9/5/2019 n. 94 è stato approvato il Piano della performance 2019-2021, il Piano Esecutivo di Gestione 2019 (art. 169 del d.lgs 267/2000) e relativi allegati nei quali sono stati fissati i requisiti ex art. 169 del D.Lgs. 267/00;
- con provvedimenti in data 10 luglio 2019 PG. 135704 e PG. 135946 il Sindaco ha attribuito, ai sensi dell'art. 13 – Sez. A del vigente Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi, i nuovi incarichi dirigenziali di avvio del mandato amministrativo, tra i quali l'incarico al sottoscritto di Dirigente del Servizio Servizi Culturali ad interim, con decorrenza 15/07/2019 – 31/12/2019.
- con Delibera 2019/127 del 26/7/2019 la Giunta Comunale ha disposto l'Assegnazione di responsabilità procedurali in base all'attribuzione dei nuovi incarichi dirigenziali d'inizio mandato amministrativo”.

CONSIDERATO CHE:

- la LEGGE REGIONALE 24 marzo 2000, n. 18, NORME IN MATERIA DI BIBLIOTECHE, ARCHIVI STORICI, MUSEI E BENI CULTURALI - nell'esercizio delle funzioni trasferite di cui al D.P.R. 14 gennaio 1972, n. 3 e al capo VII del titolo III del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, all'art. 10 ha stabilito che: *“Al fine di incrementare la fruizione dei beni culturali e di garantire la migliore qualità dei servizi di conservazione, gestione e valorizzazione dei beni culturali, l'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali elabora, in collaborazione coi soggetti interessati e con le organizzazioni professionali entro un anno dall'entrata in vigore della presente legge, gli standard di servizio e di professionalità degli addetti e li propone alla Giunta regionale per l'approvazione”*;

- in ottemperanza a quanto sopra, la Giunta della Regione Emilia-Romagna, con deliberazione n. 309 del 3 MARZO 2003, (Pubblicazione BUR: Num. 56 del 17/04/2003) ha approvato STANDARD E OBIETTIVI DI QUALITA' PER BIBLIOTECHE, ARCHIVI STORICI E MUSEI AI SENSI DELL'ART.10 DELLA L.R. 18/2000 ;

- Il Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio - identifica, fra l'altro, le biblioteche come istituti e luoghi della cultura, individua fra i beni culturali oggetto di tutela le raccolte librerie e il materiale bibliografico, le collezioni pubbliche museali, archivi e fondi di conservazione delle biblioteche dello Stato, delle regioni, degli altri enti pubblici territoriali, e garantisce l'accesso gratuito alle biblioteche ed agli archivi pubblici per finalità di lettura, studio e ricerca;

- il Consiglio Comunale con deliberazione I.D. n. 121 del 24 maggio 2010 ha approvato il **Nuovo Regolamento del Servizio Bibliotecario del Comune Di Reggio Emilia**, che ha definito le finalità e i compiti del servizio bibliotecario, ne ha descritto l'organizzazione e ha stabilito i principi generali cui deve ispirare la sua attività, abrogando contestualmente il previgente Regolamento della Biblioteca approvato con proprio atto n. 8103/760 del 30.04.1975;

- in particolare l'art. 5 del Nuovo Regolamento stabilisce: *"Il Servizio Bibliotecario Comunale, per lo svolgimento dei propri compiti, si dota di una Carta dei Servizi come mezzo di comunicazione ai cittadini degli indirizzi e delle scelte gestionali, dei fattori di qualità, degli standard di erogazione del servizio, dei diritti e dei doveri degli utenti. La carta dei Servizi dovrà essere periodicamente aggiornata per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti"*.

- l'art. 10 del medesimo Regolamento prevede inoltre che gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono determinati tenendo conto di quelli definiti dalla Regione Emilia Romagna e sono posti a conoscenza degli utenti nella Carta dei Servizi.

- conseguentemente, La Biblioteca ha provveduto ad una prima stesura della "Carta dei Servizi" nel maggio 2012 e a darne pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di Reggio Emilia, con le seguenti finalità:

- rendere disponibili ai cittadini tutte le informazioni utili a favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti;
- enunciare i principi fondamentali e modalità che regolano l'erogazione dei servizi;
- dichiarare gli obiettivi che la Biblioteca si impegna a raggiungere, definendo gli standard di qualità che ogni cittadino può direttamente controllare.
- Sancire un "patto" concreto tra l'Amministrazione e gli utenti, con impegni reciproci e regole trasparenti.

Richiamati:

• la Legge n. 241/1990 che disciplina l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza che debbono essere assicurati;

• il D.Lgs 30/7/1999 n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi" che all'art. 11 stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

• la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti, i servizi erogati, modalità, condizioni, standard di qualità garantiti ed in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;

• l'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale degli enti della Carta dei Servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Rilevato:

- che il Piano Operativo della Qualità 2019, nell'ambito del "Progetto di Qualità biblioteche volto al monitoraggio di soddisfazione degli utenti con conseguenti azioni di miglioramenti dei servizi e delle relazioni" – prevede l'Obiettivo 2019_08_9307_2 "Aggiornamento della Carta dei Servizi" entro il 31/12/2019;

- che al fine di dare concreta attuazione al progetto sopra citato, in coerenza alla normativa sopra richiamata, occorre conferire alla Carta dei Servizi un adeguato valore di ufficialità;
- che inoltre, per uniformare la veste grafica della Carta con gli altri documenti già presenti nell'Ente, è stata chiesta la collaborazione del Servizio Comunicazione e relazioni con la città per curarne l'editing.

Ritenuto pertanto opportuno e necessario provvedere ad approvare l'aggiornamento della "Carta dei Servizi" della Biblioteca Panizzi e Decentrate", nel testo che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegato A).

Precisato che la Carta dei Servizi potrà essere oggetto di successivi ulteriori aggiornamenti, o modifiche, sulla base delle indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione e dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti, in relazione all'assetto dei servizi erogati.

Visti :

- il T.U. D.Lgs n. 267 del 18.08.2000
- il vigente Statuto Comunale;
- il vigente Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi del Comune;
- il vigente Regolamento dei controlli interni ai sensi del D.L. 174/2012 conv. con L. 213/2012;
- il Piano per la Prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità del Comune di Reggio Emilia 2019-2021;
- D.L. n.163/95 convertito nella Legge n. 273/95
- D.Lgs. n. 286/99,
- D.L. 174 del 2012, convertito in Legge 213/2012
- il Codice di comportamento integrativo dei dipendenti del Comune di Reggio Emilia;

Atteso che sul presente provvedimento si esprime, con la sottoscrizione dello stesso, parere favorevole in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa come prescritto dall'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;

DETERMINA

1. di approvare l'aggiornamento della "Carta dei Servizi della Biblioteca Panizzi e Decentrate" , nel testo allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale sub A);
2. di dare mandato al Servizio Comunicazione e relazioni con la città affinché sia data adeguata pubblicità alla Carta dei Servizi della Biblioteca Panizzi e Decentrate nella forma ritenuta idonea, a partire dalla pubblicazione nel sito istituzionale del Comune, sezione Amministrazione Trasparente;
3. di adempiere agli obblighi di pubblicità di cui agli art. 23 e 37 di cui al D.Lgs. 33/2013 (Decreto trasparenza), all'art. 1 co. 32 della L. 190/2012, all'art. 29 del D.Lgs. 50/2016;

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.

IL DIRIGENTE
(Arch. Giordano Gasparini)