

Biblioteca**TABELLA n. 1**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Servizio Centrale di coordinamento e quarantaquattro biblioteche dislocate su tutto il territorio nazionale.

Si prevede la consultazione di testi (libri, monografie, articoli scientifici, enciclopedie) su supporto cartaceo od elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail). Il Servizio Centrale in caso di richiesta indica la reperibilità dei documenti nell'ambito delle biblioteche dell'Ente.

Le biblioteche dell'Ente sono raggiungibili via e-mail agli indirizzi reperibili sul sito del C.R.A.: www.entecra.it

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite richiesta all'incaricato di ciascuna biblioteca ovvero tramite telefono, fax, e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Personale interno e pubblico esterno (studenti e studiosi del settore).

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Rappresentante Legale C.R.A.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	70%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail / Numero totale delle richieste evase	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero tot. richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	15 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	15 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	15 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%