

COMUNE DI PICO

Provincia di Frosinone

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

Verbale n. 8 del 04.02.2013

Oggetto: **Approvazione Carta dei Servizi della Biblioteca di Pico.**

L'anno duemilatredici, il giorno quattro del mese di febbraio alle ore 11.00 in PICO e nella Casa Comunale. Convocata dal Sindaco con appositi avvisi, si è riunita la Giunta Comunale, con l'intervento dei Signori:

		Presente	Assente
PANDOZZI Antonio	Sindaco	X	
DI MUGNO Giovambattista	Vice Sindaco		X
CASALE Bernardino	Assessore	X	
BARTOLOMEI Pasqualino	Assessore	X	
CARNEVALE Catia	Assessore	X	
LEPORE Giuseppe	Assessore	X	
	Totale	5	1

Partecipa il Segretario Comunale Dott. Giovanni Battista IACONELLI

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Sindaco Antonio PANDOZZI, assume la presidenza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a prendere in esame l'oggetto sopra indicato.

Oggetto: **Approvazione Carta dei Servizi della Biblioteca di Pico.**



LA GIUNTA COMUNALE

CONSIDERATO CHE in Pico in Via Trento, 3 è ubicata la Biblioteca Comunale "Luigi Fraioli";

CONSIDERATO CHE la predetta Biblioteca rappresenta un patrimonio culturale per il nostro paese;

RITENUTO opportuno disciplinare la gestione della stessa mediante l'approvazione di apposita "Carta dei Servizi";

VISTA la "Carta dei Servizi" appositamente predisposta e ritenuto opportuno approvarla;

VISTO lo Statuto Comunale;

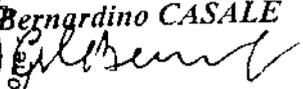
VISTO il D.Lgs. 267/2000;

ACQUISITI i prescritti pareri previsti dall'art. 49 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267;

DELIBERA

DI APPROVARE la narrativa che si intende qui trascritta e per effetto di approvare, come approva, la "Carta dei Servizi" della Biblioteca Civica di Pico, che viene allegata alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

- Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 si rilascia parere favorevole di Regolarità Tecnica - Amministrativa:

Il Responsabile del Servizio Economico-Finanziario
Bernardino CASALE



LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la suddetta proposta di deliberazione;

PROCEDUTO a votazione palese e con voti unanimi,

DELIBERA

DI APPROVARE la suddetta proposta di deliberazione;

DI DICHIARARE la presente, stante l'urgenza e con ulteriore votazione palese, con esito unanime, immediatamente esecutiva.

Letto, approvato e sottoscritto -

IL PRESIDENTE
F.to Antonio PANDOZZI

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Giovanni Battista IACONELLI

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

(Artt. 124 e 125 del D.lgs 18.8.2000, n. 267)

Si attesta che copia del presente atto viene pubblicata all'Albo Pretorio on line di questo Comune per 15 giorni consecutivi a partire da oggi e che gli estremi della medesima sono contenuti in un elenco trasmesso ai Capigruppo Consiliari contestualmente all'affissione all'Albo Pretorio on line.

Pico, li 7 FEB 2013

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Dott. Giovanni Battista IACONELLI

PER COPIA CONFORME
PER USO AMMINISTRATIVO

7 FEB 2013

Pico, li _____



Il Segretario Comunale
Dott. Giovanni Battista IACONELLI



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI PICO

1. PREMESSE

1.1. Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi della Biblioteca Civica di Pico, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento, ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all'erogazione dei servizi della Biblioteca. E' l'impegno scritto a fornire dei servizi di qualità in un'ottica di continuo miglioramento.

1.2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Eguaglianza.

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ma, qualora la domanda sia superiore alla possibilità di soddisfarla, verrà assicurato in via prioritaria ai cittadini residenti a Pico.

La Biblioteca rende accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità, adottando misure volte a rimuovere gli impedimenti che ne limitano la fruizione.

B. Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività e imparzialità. L'acquisizione di documenti è improntata a criteri professionali, evitando di privilegiare particolari opinioni politiche o religiose.

C. Continuità

L'erogazione dei servizi secondo le modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.

D. Accessibilità

Gli orari di apertura sono ampi e ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata agli utenti. La sede è priva di barriere architettoniche.

E. Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

F. Efficienza ed efficacia



Biblioteca Luigi Fraioli

Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

La Biblioteca Civica di Pico ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. SERVIZI

2.1. Servizi liberi e gratuiti

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di consulenza bibliografica, accesso a banche dati la cui licenza d'uso è stata acquistata dalla Biblioteca
3. Utilizzo della Sezione ragazzi e dello Spazio giovani-adulti
4. Utilizzo della Sezione libri stranieri
5. Consultazione delle Sezioni: Locale, Rari e di Pregio
6. Utilizzo della Sezione Emeroteca
7. Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette e DVD e l'ascolto di CD musicali

2.2. Servizi gratuiti e riservati agli iscritti

1. Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca
2. Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito del Sistema bibliotecario "Valle dei Santi"
3. Utilizzo delle postazioni per videoscrittura e consultazione di CD-ROM
4. Servizi per disabili

2.3. Servizi a pagamento

1. Servizio di riproduzione dei documenti
2. Servizio di ricerca bibliografica

2.4. Servizi a pagamento e riservati agli iscritti

1. Servizio di prestito interbibliotecario fuori Sistema

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

Tra i servizi successivamente elencati viene considerato prioritario, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

2.1.1. SERVIZIO DI CONSULTAZIONE E STUDIO IN SEDE

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto, e alla presenza del personale addetto, da parte dell'utente, ad esclusione delle Sezioni di cui al punto 2.1.5.

La Biblioteca predispone spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Lo studio con libri propri è limitato ai posti riservati a tale finalità.



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

2.1.2. SERVIZIO DI CONSULENZA BIBLIOGRAFICA, REFERENCE E ACCESSO A BANCHE DATI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca avrà cura di predisporre apposite guide "all'uso della biblioteca" e di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La ricerca bibliografica e informativa può avvalersi di banche dati on line e off line, materiale documentario di tipo sonoro, video e multimediale per il cui utilizzo la biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo.

Il servizio di reference di norma mira a fornire gli strumenti necessari per reperire le informazioni, non a consegnare ricerche eseguite dal personale.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse o nel caso di temporanea carenza di personale per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni. Il personale può interrompere la ricerca per motivi di servizio motivandolo all'utente.

2.1.3. UTILIZZO DELLA SEZIONE RAGAZZI E DELLO SPAZIO GIOVANI ADULTI

La Biblioteca Civica di Pico svolge un servizio peculiare per l'utenza di età fino a 18 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità. Il personale è in grado di fornire una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti. Il personale può negare la consultazione e il prestito dei documenti che ritiene inadatti ai minorenni.

I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Durante la permanenza dei bambini in Biblioteca, il personale non è in alcun modo responsabile della loro custodia. Inoltre, per i minori di 6 anni deve esserci la costante presenza di un adulto accompagnatore.

L'accesso alla Sezione ragazzi è riservato ai minori di 14 anni e ai loro accompagnatori, mentre l'accesso allo Spazio giovani-adulti è riservato agli utenti di età compresa fra i 14 e i 18 anni. Il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte al punto 2.2.1.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

È possibile la consultazione di CD ROM e VHS per bambini, che sono tutti esclusi dal prestito.

2.1.4. UTILIZZO DELLA SEZIONE LIBRI STRANIERI

La Biblioteca Civica di Pico mette a disposizione degli ospiti stranieri e degli utenti interessati libri nelle principali lingue straniere. Le modalità di consultazione e di prestito di tale materiale sono analoghe a quelle delle opere in lingua italiana.

2.1.5. CONSULTAZIONE DELLE SEZIONI: LOCALE, RARI E DI PREGIO

La Biblioteca Civica di Pico raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione. Inoltre, mette a disposizione degli studiosi materiale librario raro e di pregio, sempre attinente alla vita del paese.



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

La consultazione e lo studio delle opere che compongono tali fondi avvengono previo accordo con il Direttore, che ne stabilirà i tempi e le modalità. Il prestito di tale materiale viene accordato di volta in volta compatibilmente con le esigenze di conservazione.

2.1.6. UTILIZZO DELLA SEZIONE EMEROTECA

La Biblioteca Civica di Pico possiede collezioni di periodici con abbonamenti in corso e cessati.

L'accesso alla consultazione in biblioteca di quotidiani e periodici è immediato. Nel caso di quotidiani e periodici già concessi in lettura è prevista la formazione di liste di attesa con tempi massimi di utilizzo per utente di un'ora.

Il prestito di tale materiale viene accordato di volta in volta compatibilmente con le esigenze di conservazione. La durata massima del prestito viene fissata in rapporto alla richiesta del periodico.

2.1.7. UTILIZZO DELLE POSTAZIONI PER LA VISIONE DI VIDEOCASSETTE E DVD E L'ASCOLTO DI CD MUSICALI

La Biblioteca Civica di Pico mette a disposizione dei propri utenti maggiori di 14 anni delle postazioni per la visione di videocassette, DVD, programmi televisivi e per l'ascolto di CD audio e programmi radiofonici. Le sessioni durano quanto dura la fonte prescelta, eventualmente prorogabili qualora non vi siano altri utenti che richiedano l'utilizzo.

2.2.1. SERVIZIO DI PRESTITO DEI DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi al servizio di prestito del bacino bibliografico. La tessera d'iscrizione è personale e viene rilasciata gratuitamente sul momento, previa esibizione di un documento di identità personale e la sottoscrizione di un modulo con il quale si accettano le condizioni che regolano il servizio. Per i minori di diciotto anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci, che si assume a nome del figlio l'impegno a rispettare le norme che regolano il servizio di prestito e che contemporaneamente lo autorizza a usufruire dei suoi servizi.

I dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio bibliotecario e sono conservati in modo da tutelare la riservatezza, ai sensi della legge sulla privacy.

In caso di smarrimento della tessera l'interessato deve dare immediata comunicazione alla Biblioteca.

Il prestito è strettamente personale e l'utente non può prestare ad altri il documento ricevuto. I materiali presi a prestito non possono essere utilizzati in modo vietato dalla legislazione sul diritto d'autore (per es. riproduzione, proiezione in pubblico, ecc.).

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati, previa compilazione di un apposito modulo. Si possono prendere a prestito contemporaneamente non più di quattro libri.

I minori di 14 e 18 anni non possono prendere a prestito documenti vietati alle rispettive fasce di età. Il personale non può sostituirsi al controllo dei genitori per i documenti che non sono sottoposti a censura ma che potrebbero colpire la sensibilità dei minori stessi. Peraltro il personale, se richiesto, è a disposizione per fornire suggerimenti utili ad orientarsi nella scelta dei documenti.

L'utente che riceve in prestito un documento deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio carico, le mancanze e i guasti in esso eventualmente riscontrati. Il personale può escludere dal prestito dei documenti per esigenze di conservazione.



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod. IT-FR004 - Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro tre giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale. Si possono effettuare contemporaneamente fino a quattro prenotazioni.

Il documento deve essere restituito, nelle stesse condizioni in cui è stato prestato (per es. è vietato sottolineare i libri), entro la scadenza di trenta giorni. L'utente deve segnalare eventuali guasti o difetti presenti nel documento per consentire di ripristinarlo a beneficio degli altri utenti.

In caso di ritardo viene inviato un sollecito. Si possono effettuare fino a due rinnovi per uno stesso libro.

In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento l'utente dovrà riacquistarlo o, se fuori commercio, acquistarne uno analogo concordato con il Direttore oppure rimborsarne il valore pagando un indennizzo fissato dal Direttore della Biblioteca sulla base di una ricerca di mercato su documenti analoghi per forma e contenuto.

Non sono normalmente ammessi al prestito: enciclopedie, dizionari e altre opere della sezione di consultazione, periodici con meno di un anno, libri rari e di pregio, documenti della sezione locale.

2.2.2. SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NELL'AMBITO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO "VALLE DEI SANTI"

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti al Consorzio per il Sistema bibliotecario di Pico, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

L'utente sarà avvisato, entro due giorni dall'arrivo, della disponibilità del documento richiesto. La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipendono dalla Biblioteca Civica, ma essa cercherà comunque di curare nel modo migliore l'interesse dell'utente informandolo dei problemi incontrati e indicandogli soluzioni alternative per ottenere l'informazione cercata.

2.2.3. UTILIZZO DELLE POSTAZIONI PER VIDEOSCRITTURA E CONSULTAZIONE DI CD-ROM

La Biblioteca Civica di Pico mette a disposizione dei propri iscritti maggiori di 14 anni delle postazioni per la videoscrittura e la consultazione dei CD-ROM posseduti dalla Biblioteca stessa. Per accedere a tale servizio l'utente deve comunque possedere la tessera di iscrizione alla Biblioteca.

L'accesso avviene su prenotazione, effettuata anche telefonicamente o via posta elettronica, salvo che non vi siano postazioni libere e la sessione di lavoro dura un'ora eventualmente prorogabile qualora non vi siano altre richieste. Per accedere alle postazioni l'utente deve venire identificato e ciò può avvenire nei seguenti modi: l'utente deve compilare un modulo nel quale dichiara le proprie generalità e il proprio numero di tessera.

E' vietato introdurre supporti magnetici e software in genere senza l'autorizzazione del personale. E' altresì proibito effettuare copie del software messo a disposizione dalla Biblioteca o modificare le configurazioni hardware e software dei computer.

Il personale è a disposizione per insegnare le nozioni di base non per svolgere lavori e ricerche al posto degli utenti.



Biblioteca Luigi Fraioli

Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

2.3.1. SERVIZIO DI RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI E STAMPE

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca esclusivamente mediante stampa o riproduzione, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di legislazione sul diritto d'autore, pagando i costi di riproduzione quantificati dalla Giunta Comunale ed esposti vicino agli appositi strumenti.

E' possibile effettuare stampe da banche dati, da Internet o da files degli utenti pagando i costi di riproduzione quantificati dalla Giunta Comunale ed esposti vicino alle postazioni. Tutto il materiale stampato (anche le stampe non perfette) deve essere pagato.

2.3.2. SERVIZIO DI RICERCA BIBLIOGRAFICA

Il personale assiste gli utenti nell'utilizzo delle banche dati per ricerche bibliografiche. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione di ricerche particolarmente complesse o nel caso di temporanea carenza di personale per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni. Il personale può interrompere la ricerca per motivi di servizio motivandolo all'utente.

2.4.1. SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET

Nella Biblioteca di Pico sono disponibili postazioni per l'accesso a Internet. Le modalità di utilizzo di questo servizio sono quelle indicate al punto 2.2.3.

E' vietato alterare i dati presenti nei siti visitati nonché compiere azioni che violino la legislazione sul diritto d'autore (per es. scaricare files musicali, ecc.). E' vietato altresì collegarsi a siti che contengano materiale pornografico, violento o illegale. Qualora l'utente dovesse visitare tali siti per motivi di studio, dovrà comprovare le motivazioni addotte e il personale provvederà a fornire una postazione riservata in modo da non arrecare disturbo agli altri utenti. Il personale può interrompere senza preavviso il collegamento qualora gli utenti non osservino le regole sopra descritte.

Gli utenti non possono utilizzare la casella di posta elettronica della Biblioteca.

Il personale della biblioteca può effettuare, in qualsiasi momento, il monitoraggio software e hardware della postazione, per verificare il corretto utilizzo degli strumenti. In base alla legislazione antiterrorismo, i dati relativi alla navigazione saranno conservati nel rispetto della normativa sulla privacy.

2.4.2. SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO FUORI SISTEMA E DOCUMENT DELIVERY

Il servizio di prestito interbibliotecario proveniente dalle biblioteche ammesse al prestito con apposito decreto ministeriale avviene con collegamenti postali. Per questo servizio l'utente dovrà sostenere i costi relativi ad entrambe le spedizioni postali pubbliche o private (andata e ritorno) che il personale della Biblioteca gli farà preventivamente conoscere. Una volta avviata la richiesta non è più possibile annullarla. Per ciascun utente non sono ammesse più di tre richieste al mese.

Analogamente è regolato il servizio di document delivery (per es. invio di fotocopie da altre biblioteche a mezzo fax, per posta, ecc.).



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

3. LIMITI ED ESCLUSIONI

3.1. CHIUSURE

Il Sindaco può prevedere, con ordinanza debitamente motivata, la chiusura al pubblico della Biblioteca per cause di forza maggiore (momentanea assenza delle condizioni di sicurezza, carenza di personale, ecc.) o per attività di riordino degli scaffali e revisione dei cataloghi. Della chiusura viene data tempestiva informazione all'utenza.

Il Bibliotecario Direttore per esigenze di servizio o per cause di forza maggiore può momentaneamente disporre, sentito il Dirigente del Settore e previa tempestiva informazione all'utenza, la sospensione temporanea di alcuni servizi e la chiusura temporanea di talune sezioni, nonché la chiusura del pubblico della Biblioteca per periodi di tempo inferiori ai due giorni lavorativi consecutivi.

3.2. ESCLUSIONI

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della Biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei Servizi e delle eventuali ulteriori disposizioni impartite dal Bibliotecario Direttore, dovrà essere dapprima richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dalla Biblioteca al massimo per un giorno, eventualmente inoltrando rapporto al Direttore per successivi più severi provvedimenti.

Il Bibliotecario Direttore ha facoltà di emanare provvedimenti, adeguatamente motivati, di momentanea esclusione o di limitazione dell'accesso alla struttura o a determinati servizi nei confronti di quegli utenti che abbiano compiuto mancanze particolarmente gravi o persistano nel mantenere un comportamento scorretto. Avverso tale provvedimento, l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del Settore.

Analogamente, il Direttore può sospendere un utente dai servizi del bacino nel caso in cui gli siano stati inviati due solleciti per la restituzione di un documento e questi non abbia provveduto alla restituzione.

4. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

4.1. RECLAMI

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

Il Direttore della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

4.2. PROPOSTE E DESIDERATA

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento dei servizi. In particolare ogni anno possono presentare fino a cinque proposte di acquisto di documenti.



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

Il Direttore della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

4.3. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Annualmente la Biblioteca rileva la soddisfazione dell'utenza mediante questionari anonimi (Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004). I risultati di tale rilevazione vengono resi pubblici nel corso della presentazione annuale della misurazione e valutazione dei servizi erogati nell'anno precedente dalla Biblioteca.

4.4. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

l'Amministrazione comunale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità;

il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- adeguare il proprio comportamento al Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e al Codice deontologico del bibliotecario;
- qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari;

l'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di parlare al telefono cellulare, ecc.);
- rispettare i documenti, gli arredi e le attrezzature senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I Doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.



Biblioteca Luigi Fraioli
Comune di Pico, Via Trento, 3 (FR) - Tel. 0776544035
Cod: IT-FR004 -Cod. SBN: RMSY3 - Tel. 0776544035

Dichiarazione di responsabilità

Il/la sottoscritta ----- genitore del minore ----- dichiara di essere a conoscenza del regolamento contenuto nella carta dei Servizi della biblioteca comunale, pertanto autorizza il proprio figli/a ad usufruire del servizio bibliotecario e garantisce il rispetto di tutte le norme prescritte.

Dichiara inoltre di assumersi ogni responsabilità relativa al mancato rispetto di tali norme da parte del figlio/a minore e di provvedere al risarcire ad eventuali danni.

In fede

Pico lì, ----

(firma)