



CARTA DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

“Libri in Comune”

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 35 del 06.04.2021

1. PREMESSA	pag. 3
2. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA “LIBRI IN COMUNE”	pag. 4
3. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 4
Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta	
Accessibilità	
Partecipazione	
Efficienza, efficacia, misurazione	
4. PERSONALE	pag. 5
5. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA	pag. 5
6. SEDE E ORARI	pag. 5
7. ORGANIZZAZIONE DELLE RACCOLTE DOCUMENTARIE	pag. 5
Multimediali e informatica	
Area bambini e ragazzi	
Sala di lettura	
Salotto librario	
Sezione per fare	
Sezione Scuola e puericultura	
Sezione Documentazione Letteratura per l’infanzia	
Sezione Lingue straniere	
Scaffale Lettura inclusiva e accessibile	
8. SERVIZI	pag. 7
9. FORME DI PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E RELATIVA TUTELA	pag. 10
10. NORME DI APPLICAZIONE GENERALE	pag. 10

1. PREMESSA

La Biblioteca “Libri in Comune” è un servizio pubblico di base del Comune di Roccasecca che appartiene alla comunità: la Biblioteca si impegna a garantire a tutti i cittadini l’accesso alla conoscenza e all’informazione, risponde ai bisogni di crescita culturale, formazione permanente, impiego del tempo libero, contribuisce a valorizzare le diversità culturali e le peculiarità storiche, etniche, geografiche e artistiche del suo territorio.

L’Amministrazione Comunale garantisce alla Biblioteca i locali, gli arredi e le risorse per il buon funzionamento del servizio e ne determina le modalità di gestione.

La Biblioteca sostiene la diffusione dei propri servizi sul territorio anche in collaborazione con altre biblioteche e con associazioni di volontariato.

Nell’ambito della collaborazione interbibliotecaria, la Biblioteca “Libri in Comune” aderisce al Sistema Interbibliotecario “Valle dei Santi”, che consente agli utenti delle biblioteche dei Comuni ed Enti associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in generale. La Biblioteca recepisce pertanto i principi enunciati nella Carta dei Servizi del Sistema Interbibliotecario “Valle dei Santi”.

La peculiarità dell’esperienza della Biblioteca di Roccasecca sta nell’integrazione tra servizi tradizionali di pubblica lettura e servizi documentari di raccolta, elaborazione e diffusione dell’informazione specializzata sul settore del libro per bambini e ragazzi. La Biblioteca è infatti dotata di una specifica sezione 0-6 anni avendo aderito all’iniziativa “Nati per Leggere”. Inoltre la Biblioteca di Roccasecca è particolarmente sensibile alle esigenze delle persone con disabilità, soprattutto visive e, pertanto, è dotata di 120 audiolibri e mette a disposizione dell’utenza nr. 3 postazioni computer dotate di cuffie apposite per poter ascoltare, anche in Biblioteca, i detti audiolibri.

2. A CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA “LIBRI IN COMUNE”

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto, l’interazione e il dialogo con gli utenti.

3. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca “Libri in Comune” si impegna a rispondere ai bisogni fondamentali di educazione, cultura e informazione espressi dai cittadini, in accordo con quanto espresso nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche e nelle Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio Bibliotecario pubblico circa le funzioni delle biblioteche pubbliche.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

3.1 Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta

I servizi della Biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, con modalità atte a garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La Biblioteca fornisce i propri servizi sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

La Biblioteca si impegna a fornire i propri servizi con imparzialità, curando tutte le richieste dei suoi utenti e applicando in modo uniforme le regole stabilite.

Le raccolte documentarie e i servizi della Biblioteca non sono soggetti a forme di censura ideologica, politica, religiosa.

3.2 Accessibilità

La Biblioteca favorisce l’accessibilità delle strutture, dei servizi e delle attività a tutti i cittadini, impegnandosi nel recepire le esigenze anche di coloro che hanno difficoltà specifiche e riconosciute (disabili motori, disabili psichici, dislessici, non vedenti e ipovedenti, sordi) con il superamento delle barriere, la partecipazione a servizi circolanti e la promozione di materiali dedicati alla lettura inclusiva e accessibile.

La Biblioteca garantisce l’apertura al pubblico in tutti i mesi dell’anno e un ampio orario di apertura settimanale per andare incontro alle esigenze della comunità servita.

I periodi di chiusura sono quanto più possibile ridotti e la Biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni o riduzioni di orario.

La Biblioteca informa i suoi utenti sulle modalità di accesso e funzionamento dei servizi, rispetta la riservatezza delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti, si impegna a tutelare i dati personali dei suoi utenti dando applicazione delle norme ai sensi del Regolamento UE per la protezione dei dati personali (2016/679 e del DLgs 101/2018).

3.3 Partecipazione

La Biblioteca si impegna all’ascolto degli utenti e, attraverso il proprio sito web, le newsletter e gli account sui social network, valorizza la comunicazione in merito alla sua offerta di proposte e attività.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti a gruppi di lettura.

La Biblioteca garantisce modalità per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami; offre la possibilità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale documentario da acquisire all’interno della collezione.

3.4 Efficienza, efficacia, misurazione

La Biblioteca mira al costante miglioramento dei propri servizi e ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza ed efficacia nella gestione delle risorse per il raggiungimento del risultato migliore e più adeguato ai bisogni dell'utenza.

La Biblioteca raccoglie dati sull'andamento dei servizi che vengono annualmente pubblicati nel sito web. Ci si propone, nel medio periodo, di aderire al S.B.N. (Servizio Bibliotecario Nazionale), cui ha aderito la Regione Lazio e i cui dati siano conservati presso i server regionali.

4. PERSONALE

Le risorse umane impiegate nella Biblioteca, alle dipendenze dell'Amministrazione comunale o di altri soggetti impegnati nella gestione dei servizi (Servizio Civile), e Volontari, rappresentano un fondamentale fattore di qualità.

Il comportamento del personale della Biblioteca è ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, efficienza ed efficacia.

Il personale opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale, assiste gli utenti con cortesia, disponibilità, riservatezza, imparzialità, senza discriminazioni, e applica le proprie competenze professionali nell'esercizio delle funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio, sulla base degli obiettivi e delle risorse fornite dall'Amministrazione Comunale, tenendo conto anche di quanto stabilito dal sistema interbibliotecario "Valle dei Santi", al quale la Biblioteca aderisce.

L'Amministrazione comunale e i soggetti impegnati nella gestione dei servizi Bibliotecari sostengono l'aggiornamento professionale del personale, favorendone la partecipazione a iniziative di formazione e aggiornamento.

5. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La Biblioteca "Libri in Comune" partecipa al Sistema interbibliotecario "Valle dei Santi" e al servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

La Biblioteca collabora con le altre biblioteche dislocate sul territorio sia, a loro volta, aderenti, che non aderenti al Sistema Interbibliotecario "Valle dei Santi".

6. SEDE E ORARI

La Biblioteca "Libri in Comune" ha sede nella ex Casa Cantoniera posta nella zona bassa della città di Roccasecca, nei pressi dell'incrocio semaforico, ed è circondata da due ampi giardini e da un'area urbana che è un importante punto di riferimento per la comunità locale.

L'accesso alla Biblioteca è libero.

La Biblioteca è aperta al pubblico da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00, il sabato dalle 10.00 alle 13.00.

Il calendario è reso noto agli utenti così come ogni eventuale modifica, anche temporanea, viene comunicata agli utenti.

Specifici servizi della Biblioteca possono avere un'articolazione di orario diversa nell'ambito delle suddette fasce. In accordo con l'Amministrazione Comunale potranno attuarsi ampliamenti delle aperture anche per periodi determinati.

La Biblioteca è chiusa nei giorni festivi, compreso il 7 marzo, in occasione della festività in onore di San Tommaso d'Aquino, cui la Città di Roccasecca ha dato i natali e il 29 aprile, in occasione della festività in onore del Santo Patrono, San Pietro Martire, nella vigilia di Ferragosto e nella vigilia della Pasqua e del Natale.

Altre eventuali chiusure della Biblioteca, riduzioni o sospensioni dei servizi sono tempestivamente decisi in accordo con l'Amministrazione Comunale e tempestivamente comunicati all'utenza.

7. ORGANIZZAZIONE DELLE RACCOLTE DOCUMENTARIE

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende libri, periodici, documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali, etc.).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto e ordinata secondo fasce di utenza e generi letterari. Una parte limitata del patrimonio (es. documenti meno richiesti, i fondi speciali, le annate arretrate dei periodici) è collocata a scaffale aperto, ma nella parte più arretrata non visibile dal pubblico.

I documenti sono in fase di catalogazione e indicizzazione secondo le norme nazionali e internazionali.

Per quanto riguarda il comparto dei libri per bambini e ragazzi, la catalogazione è improntata al massimo approfondimento della descrizione bibliografica e semantica, anche grazie a metodologie specifiche che danno luogo a formati catalografici più ampi e articolati disponibili con varie modalità per gli utenti del Servizio di documentazione del libro per ragazzi attivo presso la Biblioteca.

La Biblioteca garantisce lo sviluppo e l'aggiornamento delle raccolte e delle risorse documentarie tramite l'acquisto e il reperimento di materiali fuori commercio.

La Biblioteca, nel rispetto della normativa vigente, accoglie donazioni da parte di utenti e di altri soggetti che in casi particolari possono dare luogo alla costituzione di specifici fondi documentali. Le donazioni, prime di essere accolte, sono sottoposte a valutazione da parte del personale e possono essere soggette a limitazioni, anche temporanee, motivate da esigenze logistiche e organizzative.

Le raccolte sono organizzate nelle seguenti sezioni:

7.1 Multimediali e informatica

Lo spazio Multimediale della Biblioteca comprende, disponibili per il prestito: film, cartoni animati, documentari, video di spettacoli teatrali e musicali in VHS e DVD, e CD di musica classica e contemporanea, audiolibri.

7.2 Area bambini e ragazzi

I libri sono collocati in scaffali di diverse altezze e contenitori diversi, tutti ad accesso libero.

Tutti i libri contenuti nella sala sono disponibili per il prestito, con l'esclusione di un settore di opere d'informazione generale riservate alla sola consultazione.

Per i più piccoli la Biblioteca si propone di realizzare, nel medio periodo una piccola zona di lettura protetta e di relazione tra bambini e adulti e spazi riservati all'allattamento dei bambini, alla cura dell'igiene e al cambio dei pannolini.

7.3 Sala di lettura

Le Sale di lettura raccolgono anche opere di consultazione (enciclopediche o monografiche) escluse dal prestito ma liberamente consultabili in sede.

Le sale sono dotate di tavoli per lo studio attrezzati per l'utilizzo di personal computer, tre dei quali dotati anche di webcam per videoconferenze.

7.4 Salotto librario

Nel Salotto librario sono raccolti libri perlopiù destinati a un pubblico adulto, dalle opere di narrativa a quelle di divulgazione, disponibili per il prestito e la consultazione in sede.

L'ambiente è organizzato anche con punti di consultazione e lettura informale, con poltrona e tavoli con sedie per accogliere le persone, invitarle alla lettura e allo scambio di pareri e consigli con gli altri utenti.

7.5 Sezione per fare

La Sezione per fare è interamente dedicata ai libri per realizzare attività pratiche e organizzare il tempo libero: hobby e per fare, sport, giochi, viaggi e turismo.

Tutti i testi raccolti nella stanza sono disponibili per il prestito e la consultazione in sede.

7.6 Sezione Scuola e puericultura

Nella sezione Scuola e puericultura si trovano collocati materiali rivolti ai genitori, agli studenti di

scienze dell'educazione e agli operatori del settore, dagli insegnanti ai Bibliotecari.

I materiali, relativi alle aree di interesse Infanzia, Genitori e figli, Scuola e alle Guide didattiche, sono collocati a scaffale aperto e sono tutti disponibili per la consultazione e il prestito.

7.7 Sezione Documentazione Letteratura per l'infanzia

Questa sezione offre una Biblioteca specializzata nell'area della lettura, dell'analisi dei fenomeni editoriali e letterari relativi al libro per ragazzi, delle biblioteche per ragazzi, dell'illustrazione nel campo della letteratura per l'infanzia. I materiali, disponibili per la consultazione e il prestito, comprendono saggistica e altre tipologie di documenti.

I volumi di letteratura per l'infanzia sono tutti disponibili per la consultazione e il prestito.

7.8 Sezione Lingue straniere

Nella sezione Lingue straniere si trovano collocati testi di didattica delle lingue straniere, di divulgazione e di narrativa in lingua.

I materiali, rivolti sia a ragazzi che ad adulti, sono collocati a scaffale aperto e raggruppati per lingua di pubblicazione e sono disponibili per la consultazione e il prestito, a eccezione dei dizionari di lingue che sono esclusi dal prestito.

7.9 Scaffale Lettura inclusiva e accessibile

Lo scaffale Lettura inclusiva e accessibile raccoglie materiali con caratteristiche tipografiche in grado di agevolare la lettura per coloro che possono avere difficoltà nel trovare testi adatti alle loro esigenze: anziani ma anche bambini e giovani che, a causa di disabilità visive (non vedenti e ipovedenti) o disturbi specifici di apprendimento (dislessia, disortografia, disgrafia, discalculia) o difficoltà nella comprensione linguistica e comunicativa non hanno o hanno parzialmente perso la capacità di leggere, e pertanto necessitano di uno speciale supporto per riacquistarla.

I materiali sono disponibili per il prestito, salvo le opere di sola consultazione.

8. SERVIZI

I servizi erogati dalla Biblioteca e l'accesso alla stessa sono liberi e gratuiti.

Nella gestione ed erogazione dei servizi la Biblioteca opera per assicurarne la migliore qualità.

Può iscriversi ai servizi della Biblioteca qualsiasi cittadino maggiorenne dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato.

L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

L'iscrizione è gratuita. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera che gli utenti utilizzano per usufruire dei servizi.

Di seguito sono elencati i servizi erogati dalla Biblioteca:

8.1 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione e la lettura in sede dei documenti esposti a scaffale aperto sono libere e gratuite.

I materiali collocati nei depositi o comunque non accessibili direttamente dagli utenti devono essere richiesti al personale della Biblioteca per la consultazione.

Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri propri, propri dispositivi elettronici e computer portatili, avendo cura, in questo caso, che eventuali fili di connessione alla rete elettrica non creino ostacoli né costituiscano rischio per il passaggio.

La documentazione dei libri per bambini e ragazzi è garantita anche tramite strumenti di orientamento e informazione bibliografica, cartacei ed elettronici, disponibili in varie modalità.

8.2 Servizio di prestito locale

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'effettuazione del prestito è immediata al momento della richiesta per i documenti disponibili. Per quelli temporaneamente non disponibili può essere effettuata la prenotazione.

Il numero dei documenti che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la durata del prestito variano in relazione al tipo di materiale:

- libri: fino a 30 giorni, in numero non limitato
- riviste: fino a 30 giorni, in numero non limitato
- DVD, CD-ROM e CD musicali: fino a 7 giorni, in numero complessivo di 3.

La durata del prestito può essere estesa per particolari tipologie di prestito (prestiti interBibliotecari, prestiti alle classi scolastiche e agli ambulatori pediatrici).

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti della Sezione locale e dei fondi speciali
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione

È consentito il rinnovo del prestito di libri e multimediali per un massimo di 2 volte, a condizione che non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto, anche per telefono o per posta elettronica, a partire da 3 giorni prima della scadenza prevista.

Non è consentito il rinnovo del prestito degli altri materiali.

Tutti i documenti possono essere prenotati, se in prestito o temporaneamente non disponibili. In questi casi la Biblioteca provvede a informare l'utente non appena i documenti sono disponibili, ma se entro 3 giorni dalla comunicazione i documenti non sono stati ritirati, la prenotazione viene cancellata.

Gli utenti che non possano temporaneamente recarsi presso la Biblioteca possono prenotare anche documenti non in prestito, richiedendoli per telefono o per posta elettronica.

Ritardi nella riconsegna dei documenti presi in prestito danno luogo a solleciti per telefono, per posta elettronica o, in caso di mancata restituzione, mediante posta raccomandata e comportano l'esclusione dell'utente dal servizio fino al risanamento della sua posizione.

L'utente è responsabile dei documenti presi in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca con l'acquisto dello stesso documento o, nel caso in cui esso sia fuori commercio, di una pubblicazione equivalente per valore intellettuale ed economico, indicata dal personale addetto.

8.3 Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery

Servizio di prestito interbibliotecario

La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario con le biblioteche aderenti al Sistema Interbibliotecario "Valle dei Santi" che garantiscono la reciprocità del prestito del materiale librario posseduto, visibile sul catalogo in linea, che comunque sia di norma ammesso al prestito, secondo le regole vigenti nell'ambito del Sistema.

È possibile richiedere documenti anche a biblioteche che non aderiscono alla rete "Valle dei Santi". Il servizio di prestito nazionale o internazionale può prevedere, a carico dell'utente che fa richiesta del documento, il pagamento di una tariffa richiesta dalla Biblioteca mittente. Le condizioni per il buon fine del prestito sono quelle stabilite dalla Biblioteca a cui il volume appartiene.

Document delivery

È possibile richiedere l'invio di copie di documenti posseduti da altre biblioteche, nel rispetto delle vigenti regole della legislazione sul diritto d'autore. Il servizio di document delivery prevede il pagamento del costo di stampa della copia cartacea del documento, secondo le tariffe applicate agli utenti per stampe e fotocopie. Il servizio di document delivery può prevedere, a carico dell'utente che fa richiesta del documento, il pagamento di una tariffa richiesta dalla Biblioteca mittente.

Le altre biblioteche possono richiedere copie di documenti posseduti dalla Biblioteca, nel rispetto delle stesse norme sul diritto d'autore.

8.4 Servizio di consulenza e informazione (reference)

Il personale assicura agli utenti informazioni sui servizi e sulle attività della Biblioteca e grazie alle proprie competenze professionali e agli strumenti catalografici della Biblioteca assicura un servizio

di consulenza e reference per inquadrare e soddisfare gli specifici bisogni informativi dei singoli utenti.

La prima relazione tra utente e Biblioteca avviene nello spazio accoglienza dove sono prestati servizi di informazione e reference.

Altri punti di assistenza e informazione rivolti agli utenti si trovano nelle zone di accesso alle sale per bambini e ragazzi, alla sala di lettura e al Salotto librario.

8.5 Servizio di stampa e riproduzione in fotocopia

La Biblioteca effettua il servizio di fotocopia dei documenti da essa posseduti per gli utenti che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, con esclusione dei documenti ammessi al prestito e nel rispetto delle norme sul diritto d'autore.

Per il servizio non è prevista alcuna tariffa nel limite di nr. 5 (cinque) pagine; mentre è previsto il pagamento di una tariffa, richiesta dalle attività commerciali del territorio che volessero rendersi disponibili a fornire il servizio, a richiesta dell'utente che potrà, chiedere ed ottenere, in prestito temporaneo il volume per consentirne le copie, nel rispetto della legislazione sul diritto d'autore.

Le tariffe che dovessero essere determinate dall'Amministrazione comunale saranno stabilite con apposito atto e adeguatamente pubblicizzate.

8.6 Servizio di consultazione Internet

È attivo, presso la Biblioteca, il servizio di accesso gratuito a Internet che può essere utilizzato tramite collegamenti Wi-fi da dispositivi personali o dalle postazioni fisse messe a disposizione dalla Biblioteca. Il servizio richiede che l'utente sia già tesserato presso la Biblioteca. Il tesseramento, come detto, è gratuito. Può iscriversi al servizio qualsiasi cittadino maggiorenne dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato. L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

La durata e le modalità di erogazione del servizio sono disposte dall'Amministrazione comunale.

8.7 Promozione della lettura

La scuola in Biblioteca

La promozione della lettura rivolta ai bambini in età prescolare e agli alunni della scuola dell'obbligo si realizza con la proposta di servizi e attività che la Biblioteca offre a tutti i docenti e a tutte le classi scolastiche delle scuole del territorio.

I percorsi di lettura e gli incontri rivolti a bambini e ragazzi fanno sì che la Biblioteca si consolidi ancor di più nella sua funzione di supporto alla formazione, incentivo alla promozione della lettura e allo sviluppo di competenze di base nell'uso della Biblioteca e dei suoi strumenti.

Le proposte della Biblioteca vengono inviate all'inizio dell'anno scolastico ai docenti presso i plessi di appartenenza per raccogliere le adesioni e organizzare il calendario delle attività.

La Biblioteca provvede anche a organizzare il trasporto degli alunni e dei docenti tramite il servizio comunale di scuolabus.

La promozione della lettura in abito extrascolastico

La Biblioteca promuove la lettura anche in ambito extrascolastico ospitando e organizzando gruppi di lettura, iniziative, incontri con autori. e mettendo a disposizione dei suoi utenti e di tutti i frequentatori lo Scaffale del libero scambio, uno spazio aperto allo scambio e alla libera circolazione dei libri.

La Biblioteca, anche in collaborazione con soggetti esterni e associazioni di volontariato, partecipa e collabora a concorsi, programmi di lettura e di diffusione del libro sul territorio.

Nell'ambito delle attività di promozione, la Biblioteca, in collaborazione con associazioni di volontariato, partecipa al programma Nati per Leggere che promuove la lettura ad alta voce nelle famiglie dei bambini da 0 a 6 anni.

9. FORME DI PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E RELATIVA TUTELA

Gli utenti possono presentare osservazioni sui servizi della Biblioteca, suggerire acquisti o miglioramenti, che comunque dovranno essere valutati dagli organi competenti, e segnalare disservizi, malfunzionamenti o inosservanze degli impegni assunti dalla Biblioteca mediante la sua Carta dei servizi.

Osservazioni, suggerimenti e reclami possono essere inoltrati verbalmente (in presenza o al telefono, purché successivamente confermati per iscritto), per iscritto o per posta elettronica a uno dei seguenti recapiti:

- Biblioteca “Libri In Comune”, Via Casilina, Ang. Via Montello, 03038, Roccasecca (FR)
- tel. 0776566642
- libriincomune.biblioteca@gmail.com;

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e un contatto telefonico o e-mail di colui che lo inoltra. Reclami in forma anonima non vengono presi in considerazione

Al reclamo sarà dato riscontro nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i venti giorni, con il contestuale avvio delle procedure volte a eliminare gli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di inoltrare i reclami agli organi dell’Amministrazione comunale nelle forme previste dai relativi regolamenti, fatto salvo il diritto di rivolgersi ai mezzi ordinari previsti dalla giustizia amministrativa.

Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole della Biblioteca, le norme dell’educazione e della corretta convivenza, i divieti vigenti, le regole di uso degli spazi, l’integrità degli arredi e dei documenti.

Il personale può invitare ad allontanarsi chi arrechi disturbo o assuma comportamenti scorretti o pericolosi verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca, il personale stesso e proporre la sospensione da uno o anche da tutti i servizi.

10. NORME DI APPLICAZIONE GENERALE

La Carta è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Roccasecca nella sezione Amministrazione trasparente.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale.

Ogni variazione della Carta sarà tempestivamente ed adeguatamente comunicata.