

Comune di Collecchio

CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ

Missione e principi

La Biblioteca civica del Comune di Collecchio è un servizio bibliotecario pubblico che, anche in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

La carta dei Servizi e della qualità

La carta dei servizi (conformemente a quanto previsto da la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali") è lo strumento con cui la Biblioteca descrive i servizi offerti fornendo informazioni sugli standard di qualità del servizio, in modo da consentire al pubblico un effettivo controllo del rispetto degli stessi e dunque dell'adeguatezza dell'azione svolta.

In particolare la Carta stabilisce:

- Standard di qualità tutelati
- Standard di trasparenza tutelati

Principi generali cui si attiene la Carta sono:

eguaglianza: l'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica;

imparzialità: gli operatori e i bibliotecari si comportano in maniera obiettiva e imparziale nel rapporto con gli utenti e nella scelta dei documenti con cui arricchiscono le collezioni;

continuità: i servizi vengono erogati in modo continuo e regolare; ogni variazione o interruzione viene tempestivamente comunicata con le modalità descritte nella presente Carta;

partecipazione e trasparenza: la Biblioteca comunale si impegna a pubblicare sul proprio sito Web il documento che illustra, annualmente, i risultati della sua azione, e garantisce con le modalità descritte dalla presente Carta la massima partecipazione alle scelte strategiche fondamentali agli utenti singoli e associati;

efficienza ed efficacia: la Biblioteca impronta la sua azione gestionale ai criteri di efficienza ed efficacia con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. A tal fine adotta gli standard di efficienza ed efficacia previsti dalla normativa regionale e con essa confronta la qualità del suo operato. Rende pubblici i risultati raggiunti.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Entro il 31 gennaio sono pubblicate sul Sito i dati salienti che descrivono l'attività della biblioteca nell'anno precedente, in particolare le statistiche relative a prestiti e utenti, ed eventuali rilevazioni di user satisfaction

Sede, orari e contatti

Sede

Presso Centro culturale "Villa Soragna", Parco Nevicati, via Valli, 2

Orario

da martedì a venerdì: 9.30-13.00 / 14.30-18.30;
sabato: 10.00-13.00 / 15.00-18.00

Contatti

tel. 0521.302502 (interno 10)

Informazioni, brevi ricerche bibliografiche, proroghe, prenotazioni

fax 0521.332217

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Variazioni di orario (in particolare l'orario estivo) o riguardanti i contatti sono comunicate sul Sito della Biblioteca con almeno 10 gg. di anticipo sull'inizio della variazione

e-mail: bibcoll@comune.collecchio.pr.it
Informazioni, ricerche bibliografiche, proroghe, prenotazioni, suggerimenti, reclami
Pagina Internet: <http://www.comune.collecchio.pr.it> - Comune – Servizi – Biblioteca comunale

Collezioni e spazi

La collezione della Biblioteca conta ca. 24.000 documenti principalmente materiale librario moderno a scaffale aperto. Presenta una ricca articolazione sia per quanto riguarda i supporti e la tipologia dei documenti (libri, riviste, DVD, compact disc musicali) sia per quanto riguarda il pubblico cui si rivolge (adulti, bambini, ragazzi, ecc.)

Tale articolazione si riflette sia nella suddivisione in Sezioni che nella organizzazione funzionale degli spazi riservati alle differenti tipologie di utenti

Sale di studio per adulti

Sezione di narrativa e saggistica per adulti

Sezione Locale

Sala ragazzi e bambini (dotata di un grande spazio attrezzato per la fascia prescolare)

Sezione di narrativa e saggistica per ragazzi

Settore di ingresso ed emeroteca

Sezione DVD per adulti

Sezione DVD per bambini e ragazzi

Sala multimediale

Sezione musicale

Sala di Conservazione e Magazzini

Sezione di Conservazione

Sezione Magazzino

Accessibilità: raccolte a scaffale aperto e raccolte a scaffale chiuso

La biblioteca incentiva l'uso dello scaffale aperto, come strumento privilegiato per l'accesso alla documentazione. La biblioteca garantisce l'espansione massima dello scaffale aperto, individuando come unico limite la necessità di conservare materiale di pregio, o l'insufficienza degli spazi disponibili. Di norma l'estrazione dei documenti conservati nei magazzini avviene in tempo reale, non appena inoltrata la richiesta. Il materiale collocato nello scaffale chiuso (depositi) deve comunque essere reso disponibile al lettore nel tempo massimo di 48 ore.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Consegna del materiale collocato nei magazzini: entro 10 minuti
2. Se il servizio di estrazione non è attivo i documenti richiesti sono resi disponibili nel tempo massimo di 48 ore.

Documenti pubblicati in formato non cartaceo

La biblioteca mette a disposizione degli utenti documentazione su supporto elettronico (CD e DVD)

Il budget destinato all'acquisto del materiale digitale tendenzialmente costituisce il 10% del budget complessivo per acquisti.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Almeno il 10% del budget destinato all'acquisto di documenti elettronici: CD musicali, DVD, Audiolibri, Ebook

Costruzione delle raccolte

La Carta dei Servizi è integrata dal documento denominato *Carta della collezione* in cui si esplicitano i criteri di costruzione delle collezioni. Tale documento è pubblicato sulla pagina Internet della biblioteca e prevede forme di partecipazione degli utenti alla costruzione delle raccolte.

Le novità di narrativa vengono acquisite con cadenza mensile e rese disponibili entro 45 gg. dall'uscita in libreria.

Il documento denominato *Carta della collezione* contempla anche le periodiche operazioni di svecchiamento della raccolta

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Acquisizione dei titoli di narrativa entro 45 gg. dall'uscita in libreria
2. La *Carta della Collezione* pubblicata sul Sito Internet della Biblioteca

precisando i criteri secondo i quali i documenti eliminati dalla raccolta principale vengono destinati ai magazzini, ovvero alla vendita (o a donazioni) oppure al macero.

Acquisto su suggerimento

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri e film. La proposta di acquisto non è sindacabile sotto il profilo contenutistico ma deve essere in linea con le politiche di incremento adottate dalla Biblioteca. La richiesta di acquisto deve essere inoltrata preferibilmente attraverso un apposito *Registro dei desiderata* presente in sede, oppure via e-mail (bibcoll@comune.collecchio.pr.it)

Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'accettazione o il rifiuto della richiesta devono essere comunicati all'utente, tramite i due canali menzionati, nel tempo massimo di 15 gg. lavorativi. Il rifiuto deve essere esplicitamente motivato.

Periodici, giornali e riviste

La Biblioteca comunale conserva e offre al pubblico quotidiani e periodici, **riservando una apposito spazio per la lettura in sede di questo materiale.**

L'ultimo numero pervenuto è esposto nella sala di lettura e direttamente accessibile da parte degli utenti. La consultazione può avvenire solo nella sede della biblioteca.

I fascicoli e le annate pregresse, **comunque liberamente consultabili negli spazi a scaffale aperto**, sono disponibili per il prestito domiciliare.

La Biblioteca non svolge compiti generali di conservazione dei periodici, in particolare per quanto riguarda i quotidiani.

Caratteristiche dei servizi

Accesso ed iscrizione

L'accesso ai locali è libero. L'iscrizione al servizio di prestito è gratuita ed è consentita a tutti i cittadini comunitari ed extracomunitari previa presentazione di un documento di identità in corso di validità.

Per l'iscrizione dei minorenni è richiesta la presenza di un genitore (o tutore) che deve sottoscrivere un apposito modulo con cui si autorizza il minore ad usufruire dei servizi della biblioteca, allegando fotocopia integrale di un documento di identità.

Gli iscritti alle altre biblioteche del sistema (Università, Palatina, biblioteche di ente locale della provincia di Parma) potranno essere abilitati alla Biblioteca comunale dietro presentazione della tessera rilasciata dalle suddette Biblioteche o di un documento di identità.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'iscrizione e la consegna del codice lettore avvengono immediatamente.

2. Non è mai consentita la comunicazione a terzi di dati personali comunicati dall'utente, e archiviati nel sistema per consentire la gestione del servizio di prestito.

Lettura e consultazione in sede

L'accesso alle strutture per la lettura in sede è libero e non è subordinato all'iscrizione ai servizi.

Tutti i documenti collocati a scaffale aperto sono liberamente prelevabili e consultabili dagli utenti. Gli utenti che prelevano autonomamente documenti dagli scaffali devono aver cura di riconsegnare gli stessi al personale della biblioteca per la ricollocazione.

Il materiale raro, di pregio, e quello di consultazione non è di

Azioni di tutela e di trasparenza:

1. Nessun documento, per la sola consultazione in sede, può essere sottratto alla consultazione.

3. Se il documento non è disponibile per qualunque motivo (restauro, prestito

norma disponibile per il prestito domiciliare. Tale indicazione è ricavabile direttamente dall'utente attraverso il catalogo on-line (<http://opac.unipr.it>)

per mostre, utilizzo per ragioni di servizio, smarrimento, ecc.) l'utente ha diritto ad essere informato, nel termine massimo di 48 ore, sulle ragioni della mancata esibizione del documento richiesto.

4. Entro lo stesso termine, se il documento non è stato smarrito, deve essere comunicato all'utente il giorno in cui il documento sarà nuovamente disponibile.

5. La Biblioteca garantisce agli utenti che consultano materiale non prestabile un posto a sedere.

Prestito locale

Il servizio di prestito a domicilio è gratuito e subordinato all'effettuazione dell'iscrizione.

Al momento del prestito l'utente deve esibire un documento di identità.

Il numero massimo di prestiti per utente è riassunto nel seguente prospetto:

- max. 5 libri;
- max. 5 fascicoli di periodici arretrati
- max. 2 risorse elettroniche (CD-ROM; DVD-ROM)
- max. 2 video (DVD; VHS)
- max. 2 compact disc musicali

Durata del prestito:

- materiale librario: 30 gg.
- fascicoli di periodici: 30 gg.
- documenti digitali e audiovisivi: 7 gg.

Per **documentati** motivi di studio o di lavoro il numero massimo di prestiti può essere raddoppiato e il periodo di prestito per il materiale librario può essere prolungato fino a 90 giorni.

Il prestito, se il documento non è stato prenotato da un altro utente, può essere prorogato per una sola volta, per un periodo di tempo pari a quello del prestito. La proroga può essere richiesta anche telefonicamente oppure via e-mail.

Tutti documenti, disponibili per il prestito domiciliare, possono essere prenotati se risultano in prestito. Il sistema gestisce l'ordine di prenotazione secondo un criterio di priorità cronologico.

I volumi prenotati restano a disposizione dell'utente per un periodo di 7 gg. Al rientro di un documento prenotato, il prenotante viene avvertito con una telefonata o una mail con cui viene comunicato anche il termine entro il quale è necessario ritirare il documento.

L'utente che smarrisce o danneggia un documento avuto in prestito è tenuto a riacquistare lo stesso documento o altro di pari valore indicato dai bibliotecari.

Il ritardo nella riconsegna dei documenti, quando sia superiore 60 giorni, è sanzionato con la sospensione dal prestito per un periodo pari al ritardo.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Il prestito, la prenotazione e la proroga vengono effettuati immediatamente.

2. Qualora il sistema informatico non sia funzionante per attività di manutenzione il prestito viene comunque effettuato immediatamente con una procedura manuale. Proroghe e prenotazioni vengono rimandati al momento di riattivazione del sistema informatico.

3. Gli utenti hanno diritto ad essere informati dell'avvenuta sospensione e del termine di riammissione.

4. Gli utenti hanno diritto al rispetto rigoroso della precedenza nell'ordine di prenotazione.

5. Un libro prenotato (o richiesto in prestito) da un utente non può in nessun caso essere attribuito ad altro utente.

6. Gli utenti hanno diritto ad essere tempestivamente avvertiti (per telefono o e-mail) qualora un libro prenotato sia divenuto disponibile.

7. Qualora un libro prenotato sia in ritardo l'utente ha diritto a richiedere un sollecito immediato del libro richiesto.

8. Qualora un documento prenotato non sia ancora rientrato dopo 30 gg. dalla scadenza l'utente ha diritto a richiederne gratuitamente una copia attraverso il prestito intersistemico o interbibliotecario.

Ricerca dei libri a

I libri sugli scaffali devono essere tenuti in ordine dal personale della biblioteca che effettua una revisione di ogni scaffale in

Azioni di tutela e di trasparenza

scaffale

media una volta alla settimana.

Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.

Sui libri a scaffale chiuso conservati in magazzino la revisione viene effettuata almeno una volta l'anno.

1. L'assistenza nella ricerca dei documenti collocati sugli scaffali non può essere rifiutata. Nel caso situazioni contingenti impediscano tale azione l'operatore può differirla contattando l'utente nel tempo massimo di 48 h. per informarlo sull'esito della ricerca.

Prestito interbibliotecario e document delivery

Il servizio permette di ricevere in prestito libri o ottenere fotocopie di articoli di riviste da altre biblioteche con l'unica limitazione dei regolamenti delle diverse biblioteche prestanti che possono escludere dal prestito particolari categorie di documenti: rari, di pregio, novità editoriali, ecc.

Prestito intersistemico con le Biblioteche della Provincia

Il servizio di prestito intersistemico è disponibile per tutti gli utenti iscritti al servizio di prestito

Il servizio permette di richiedere libri presso tutte le principali biblioteche della Provincia al costo di 1 € (da pagarsi al momento della richiesta) per ogni documento richiesto. La richiesta di prestito intersistemico viene inoltrata immediatamente alla biblioteca prestante dall'operatore in servizio.

Ogni utente può presentare contemporaneamente un massimo di 2 richieste.

Il documento richiesto, se concesso dalla biblioteca prestante, viene consegnato al lettore generalmente entro il termine di 15 gg. lavorativi

Il prestito all'utente verrà effettuato per un massimo di 30 gg.

La proroga è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante

Azioni di tutela e di trasparenza

1. La richiesta di prestito viene inoltrata immediatamente alla biblioteca prestante.

2. L'utente è avvisato telefonicamente oppure via e-mail dell'arrivo in biblioteca del documento richiesto

3. L'utente è avvisato immediatamente se la richiesta viene rifiutata o differita. Nel caso il libro non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo, l'ulteriore differimento o il sopravvenuto rifiuto.

4. In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso immediato della spesa effettuata

Prestito interbibliotecario extraprovinciale e Document Delivery

Il prestito interbibliotecario e il DD consentono di localizzare ed ottenere documenti non disponibili presso le biblioteche cittadine e della provincia di Parma. In particolare il Document Delivery permette di richiedere ad altre biblioteche la riproduzione di parti di documenti e articoli di periodici. La richiesta di prestito interbibliotecario, e DD, viene inoltrata immediatamente alla biblioteca prestante dall'operatore in servizio.

Il servizio di prestito interbibliotecario extraprovinciale viene attivato di norma in regime di reciprocità (ovvero con biblioteche prestanti che non richiedono costi a carico dell'utente per ricerche e trattamento del libro). Sono a carico dell'utente solo le spese postali di spedizione per la restituzione del volume alla biblioteca prestante.

Ogni utente può presentare contemporaneamente un massimo di 2 richieste

Il prestito all'utente verrà effettuato per un massimo di 30 gg.

La proroga è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante

Azioni di tutela e di trasparenza

1. La richiesta di prestito viene inoltrata immediatamente alla biblioteca prestante.

2. L'utente è avvisato telefonicamente oppure via e-mail dell'arrivo in biblioteca del documento richiesto

3. L'utente è avvisato immediatamente se la richiesta viene rifiutata o differita. Nel caso il libro non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo, l'ulteriore differimento o il

Servizi di fotoriproduzione

Il servizio di fotoriproduzione in bianco e nero (formato A4) e stampa da PC (formato A4) è disponibile nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore (L. 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche). La fotoriproduzione dei testi posseduti dalla biblioteca è consentita solo per uso personale, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

Le fotoriproduzioni sono generalmente eseguite direttamente dagli utenti, ma può essere richiesta l'assistenza degli addetti.

Non può essere fotocopiato il materiale antico, di pregio, di grande formato, e ogni altro documento che può essere usurato durante la fotocopiatura. In questo caso (o comunque quando l'utente ne faccia richiesta) si può procedere alla riproduzione diretta da parte dell'utente attraverso l'uso di un apparecchio fotografico digitale.

Servizi informativi

Le biblioteche offrono servizi di consulenza e ricerca bibliografica e di istruzione all'uso delle strumentazioni di ricerca.

Lo scambio informativo remoto con le biblioteche avviene preferibilmente **via e-mail o telefono**.

Richieste di ricerca effettuate in sede

Di norma si accettano richieste telefoniche per semplici ricerche bibliografiche.

Vengono immediatamente effettuate le ricerche richieste di persona agli operatori di biblioteca.

Ricerche particolarmente complesse, il cui svolgimento necessita comunque più di 10 minuti, vengono differite, prendendo accordo con l'utente sulle modalità di comunicazione e trasmissione dei risultati della ricerca.

Ricerche on-line

Per le ricerche bibliografiche sul patrimonio documentario delle biblioteche è disponibile il catalogo on-line consultabile all'URL: <http://opac.unipr.it>. Il catalogo fornisce indicazioni in tempo reale sulla disponibilità dei documenti e permette agli utenti di effettuare prenotazioni immediate. L'ordine di precedenza sulle prenotazioni è affidato alle registrazioni cronologiche del sistema.

Sito web

Il sito della Biblioteca comunale di Collecchio (<http://www.comune.collecchio.pr.it> - Comune - Servizi - Biblioteca comunale) fornisce informazioni dettagliate sulle variazioni di orario, sui contatti e sulle variazioni nell'espletamento dei servizi.

Comunicazione via e-mail

La comunicazione via e-mail è il canale privilegiato per il dialogo remoto con i bibliotecari e i responsabili della struttura. Tramite e-mail possono essere inoltrati anche suggerimenti sul funzionamento dei servizi e reclami

sopravvenuto rifiuto.

4. In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso immediato della spesa effettuata

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Gli addetti sono tenuti a prestare assistenza a chi lo richieda. Se le condizioni non lo consentono la fotocopiatura può essere differita, comunque non oltre il termine di 48 h. In questo caso l'utente può chiedere l'esecuzione delle copie da parte del personale (max. 50 p.)

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Le ricerche vengono effettuate immediatamente. Un eventuale differimento non può superare i 3 giorni lavorativi. Entro tale termine i risultati della ricerca richiesta devono essere comunicati all'utente tramite lo strumento di comunicazione concordato

Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'utente ha diritto ad avere immediatamente una breve istruzione sui metodi di ricerca con Opac per poter procedere autonomamente

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Informazioni su variazioni di orario e dei contatti, o sulla variazione dei termini di servizio sono pubblicate con almeno con 10 giorni di anticipo

Azioni di tutela e di trasparenza

La risposta deve essere fornita entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi

Servizi di accesso ad Internet in sede

Internet ad accesso pubblico su postazioni fisse

La Biblioteca comunale mette a disposizione postazioni per l'accesso pubblico ad Internet. L'accesso, a pagamento, è subordinato al rilascio di un account personale che viene assegnato a tutti i cittadini comunitari ed extracomunitari. L'account è personale e non può in nessun caso essere ceduto a terzi. **I minori devono essere autorizzati da un genitore (o tutore) che deve sottoscrivere in presenza dell'addetto un apposito modulo autorizzatorio.**

Il sistema di accesso tramite account si avvale di un sistema di filtraggio dei siti web che preclude la consultazione dei siti con contenuti di tipo razzista, pornografico e violento.

L'uso di Internet in Biblioteca è finalizzato a ragioni di studio, di informazione e di comunicazione.

Ogni utente ha diritto ad una sessione giornaliera di 30 minuti, prorogabile per ulteriori 30 minuti nel caso le postazioni risultino libere.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'accesso deve essere comunque garantito a tutti i siti di posta elettronica e dei quotidiani italiani ed esteri

Internet tramite connessione wi-fi

L'accesso alla rete wi-fi tramite proprio dispositivo portatile è subordinato al rilascio di un account. L'account è personale e non può in nessun caso essere ceduto a terzi. L'accesso alla rete wi-fi è gratuito e disponibile per un massimo di 4 ore giornaliere per ogni utente.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'accesso deve essere comunque garantito a tutti i siti di posta elettronica e dei quotidiani italiani ed esteri

Servizi per le scuole

La Biblioteca comunale sostiene il rapporto tra i minori e la cultura del libro anche attraverso la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado

Le attività possono essere proposte direttamente dalla biblioteca, ovvero concordate, oppure eseguite su richiesta delle istituzioni scolastiche.

Iniziative culturali e di promozione della lettura

La Biblioteca organizza e produce eventi culturali con la finalità di:

- promuovere il libro, la lettura e la scrittura e le opere dell'ingegno.
- garantire la crescita sociale e culturale
- diffondere la conoscenza del territorio, della sua storia e della sua cultura
- sostenere l'educazione degli adulti e l'autoformazione
- fornire gli strumenti per conoscere ed interpretare la contemporaneità
- informare ed istruire sul progresso tecnico e scientifico, con riferimento particolare alle tecnologie della comunicazione e della documentazione
- promuovere e sostenere l'incontro, il dialogo e lo scambio tra le culture.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Cittadini singoli e associati possono proporre alla Biblioteca comunale o alle singole strutture la realizzazione di eventi, che verranno valutati con riferimento alla coerenza con la politica culturale, alla realizzabilità, ai costi e alla disponibilità economica.

Nella sua azione la Biblioteca comunale ricerca la più ampia collaborazione delle altre agenzie culturali presenti sul territorio e si attiene ai principi di uguaglianza e imparzialità.

La programmazione degli eventi è altresì intesa a valorizzare e a dare visibilità alle risorse culturali ed artistiche che già agiscono sul territorio

Doveri del personale

Il personale di ruolo, temporaneo e volontario deve:

- essere in ogni momento identificabile dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui è in possesso
- rispettare gli standard della presente Carta

Doveri degli utenti

Gli utenti devono:

- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti
- aver cura dei documenti ottenuti in prestito e delle attrezzature della biblioteca
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti
- fare un uso responsabile della propria tessera della biblioteca e dell'account per la navigazione in Internet che sono personali e non possono essere ceduti ad altri
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore

Diritti degli utenti

Tutti gli utenti, secondo le norme contemplate dai regolamenti e dalla presente Carta hanno diritto ad:

- accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e regolamenti che riguardano la biblioteca
- partecipare alla costruzione del servizio nei termini previsti dalla presente Carta e dai Regolamenti
- partecipare alla costruzione delle raccolte, principalmente attraverso il suggerimento d'acquisto
- ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta
- inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto del servizio
- ottenere la tutela prevista dalla presente Carta in caso di mancato rispetto degli standard

Partecipazione

La Biblioteca comunale garantisce la massima partecipazione degli utenti come singoli e come associati attraverso i seguenti

degli utenti

strumenti:

- Partecipazione informale e diretta, attraverso consigli e suggerimenti
- Controllo della qualità e della efficienza mediante il riscontro dell'applicazione dei parametri di qualità enunciati nella presente Carta

Tutela degli utenti

La *Carta dei servizi e della qualità* individuando degli standard di servizio garantisce la tutela degli utenti, singoli o associati, in caso di mancato rispetto degli stessi.

Per dare luogo all'azione di tutela gli utenti inoltrano il modulo riprodotto in calce alla Carta, indirizzato al Responsabile del Servizio, indicando con esattezza le modalità del disservizio. Il modulo è disponibile in Biblioteca e deve essere inoltrato via e-mail o direttamente consegnato al personale in servizio.

La risposta deve pervenire all'utente entro 7 gg. lavorativi.

In caso di riscontro positivo la risposta conterrà i termini dell'azione di risarcimento.

Il risarcimento consiste nel rimborso delle spese effettuate per i servizi a pagamento (ILL, Internet) e/o nella rimozione tempestiva dei fattori che hanno causato il disservizio.

Azioni di tutela e di trasparenza

1. Risposta a reclami e suggerimenti entro 7 gg.

Validità della Carta

La Carta è soggetta a revisione annuale entro il 31 dicembre di ogni anno.

MODULO DI RECLAMO

Comune di Collecchio – Biblioteca comunale

Centro culturale “Villa Soragna”, Parco Nevicati, via Valli, 2

Gentile signore/signora la invitiamo ad inoltrare il reclamo concernente un disservizio, compilando il presente modulo con una descrizione esaustiva del disservizio in cui Ella è incorso; in particolare precisando giorno e ora dell'avvenimento e dati e possibilmente il riferimento alla Carta dei servizi in cui è descritto il parametro di qualità che non è stato rispettato.

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome.....Nome.....

nato/a a prov..... il.....

residente a prov.....via.....

cap tel. fax.e-mail.....

OGGETTO DEL RECLAMO

.....

MOTIVO DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

.....

.....

Si informa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.30/06/2003 n°196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA FIRMA.....

Al presente reclamo verrà data risposta entro 7 giorni. Contestualmente all'esito dell'istruttoria, se favorevole, le saranno comunicati le azioni con cui verranno rimosse le cause del disservizio e i tempi entro cui avverrà la riparazione