



COMUNE DI FURTEI
PROVINCIA DEL MEDIO CAMPIDANO

R E G O L A M E N T O
PER IL FUNZIONAMENTO DELLA BIBLIOTECA
COMUNALE

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 004 del 31.03.2009

SOMMARIO

TITOLO 1° - ISTITUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

Art. 1	Denominazione e funzioni	Pag. 3
Art. 2	Interventi e attività	Pag. 3
Art. 3	Forme di coordinamento	Pag. 3

TITOLO 2° - PATRIMONIO, GESTIONE E BILANCIO

Art. 4	Tutela e incremento del patrimonio	Pag. 4
Art. 5	Revisione e scarico di beni inventariati	Pag. 4
Art. 6	Risorse finanziarie	Pag. 4

TITOLO 3° - GESTIONE E ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DEL SERVIZIO

Art. 7	Gestione della biblioteca	Pag. 5
Art. 8	Obiettivi e standard di servizio	Pag. 5

TITOLO 4° - SERVIZI AL PUBBLICO

Art. 9	Criteri ispiratori del Servizio Pubblico	Pag. 5
Art. 10	Orari di apertura al pubblico	Pag. 5
Art. 11	Accesso alla biblioteca	Pag. 5
Art. 12	Servizi al pubblico	Pag. 6
Art. 13	Attività di promozione alla lettura	Pag. 6
Art. 14	Consultazione in sede	Pag. 7
Art. 15	Riproduzione di opere	Pag. 7
Art. 16	Servizio di prestito domiciliare	Pag. 7
Art. 17	Iscrizione al servizio di prestito	Pag. 8
Art. 18	Sanzioni	Pag. 8
Art. 19	Prestito interbibliotecario	Pag. 8
Art. 20	Informazione degli utenti	Pag. 8
Art. 21	Procedure di reclamo e suggerimenti dell'utente	Pag. 9
Art. 22	Uso dei locali della biblioteca	Pag. 9

TITOLO 5° - NORME FINALI

Art. 23	Norma di rinvio	Pag. 9
Art. 24	Abrogazioni	Pag. 9

TITOLO 1 **(ISTITUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO)**

Art. 1 **(Denominazione e funzioni)**

Nel Comune di Furtei è istituita, con deliberazione consiliare n. 57 del 17.12.1981, una Biblioteca pubblica denominata "Biblioteca Comunale di Furtei", che ha la propria sede nel territorio comunale.

Il Comune di Furtei favorisce la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto di tutte le persone all'informazione e alla documentazione, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associativa, nonché lo sviluppo sociale della comunità locale. A tal fine fa propria e si impegna a realizzare i principi e le ispirazioni contenute nel "Manifesto delle Biblioteche Pubbliche" approvato dall'U.N.E.S.C.O. e nelle "Raccomandazioni per le Biblioteche Pubbliche" stilate dall' I.F.L.A. (International Federation Of Library Associations), istituendo il servizio Bibliotecario Comunale, quale strumento d'acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione in ogni sua forma.

Art. 2 **(Interventi e attività)**

Gli obiettivi principali della Biblioteca sono:

1. la raccolta, l'ordinamento di libri, periodici e altro materiale di informazione e documentazione e la conservazione di materiale documentario di particolare pregio se già presente nelle proprie raccolte;
2. la promozione dell'uso dei propri materiali sia attraverso i servizi di consultazione e prestito a domicilio, sia attraverso inviti alla lettura, assicurando anche un servizio di riproduzione ai fini della documentazione e della ricerca;
3. le attività integrative del servizio di pubblica lettura;
4. l'acquisizione, la raccolta, la conservazione e il godimento politico delle opere e dei documenti di interesse locale, promuovendo la diffusione della conoscenza e della memoria della storia e della realtà locale;
5. lo stimolo degli interessi culturali attraverso la collaborazione con altri Enti, Associazioni e Istituzioni Scolastiche;
6. lo scambio di informazioni e documentazione attraverso il prestito interbibliotecario e la cooperazione bibliotecaria favorendo lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Provinciale e regionale;
7. altre attività previste dal Regolamento.

Art. 3 **(Forme di coordinamento)**

1. Sulla base delle leggi nazionali e regionali e per mezzo di apposite convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della Biblioteca Comunale nei sistemi territoriali, cooperando a tal fine con le biblioteche, gli archivi e le istituzioni culturali, educative e documentarie del territorio, con gli altri Enti Locali, Le Università, Le Regioni e l'Amministrazione dello Stato.
2. Il Comune di Furtei promuove la costituzione e il razionale sviluppo del sistema bibliotecario, d'intesa con la Provincia.
3. la biblioteca si impegna a svolgere le proprie funzioni biblioteconomiche e bibliografiche in armonia e nel rispetto degli indirizzi nazionali e regionali.

TITOLO 2 (PATRIMONIO, GESTIONE E BILANCIO)

Art. 4 (Tutela e incremento del patrimonio)

Il Patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da:

- a) materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca comunale all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi particolari inventari che entra a far parte del patrimonio culturale del Comune di Furtei ;
 - b) cataloghi, inventari, banche dati e tutti gli strumenti informativi prodotti dal servizio oppure da altri fondi documentari;
 - c) immobili, strumentazioni, attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca;
- L'incremento del patrimonio documentario può derivare:
- a) dall'acquisto di libri, periodici, documenti o in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio ;
 - b) da scambi contro doppioni o pubblicazioni editate dal Comune di Furtei, a seguito di intese convenute dal Bibliotecario con altre biblioteche, previa comunicazione al Responsabile di Settore e Amministrazione;
 - c) volumi o altri materiali offerti in dono alla Biblioteca, senza gravami di sorta, sono accettati o respinti dal Bibliotecario a sua discrezione dopo averne attestata l'utilità o meno per la biblioteca stessa. In caso di consistenti quantità di volumi, o fondi librari o intere biblioteche, la decisione sarà presa dalla Giunta comunale, sulla base di una relazione tecnica del Responsabile di Settore .

Art. 5 (Revisioni e scarico di beni inventariati)

- 1. Il programma delle revisioni deve essere predisposto in modo che tutto il materiale sia sottoposto a revisione, a riscontro con gli inventari, almeno una volta ogni cinque anni.
- 2. I valori relativi alla procedura di revisione devono essere sottoscritti dal personale che la effettua e controfirmati dal responsabile del servizio/settore competente per materia.
- 3. Le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte del Servizio saranno segnalate in apposite liste redatte annualmente e sottoposte alla Giunta Comunale. Il patrimonio documentario della Biblioteca è inalienabile. Sono tuttavia ammesse operazioni di scarto del materiale, non avente carattere raro o di pregio, che per lo stato di degrado fisico o perché contenente informazioni obsolete, non assolve più alla funzione informativa. Lo scarto deve essere approvato con provvedimento della Giunta Comunale.
- 4. Per quanto attiene la stampa quotidiana, le testate che fanno parte dell'emeroteca della biblioteca saranno periodicamente scartate, mantenendo a disposizione del pubblico gli ultimi sei mesi di pubblicazione di testate a carattere nazionale e del territorio locale.
- 5. Le testate della stampa non quotidiana saranno scartate annualmente.

Art. 6 (Risorse finanziarie)

Nel bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita intestati al servizio Bibliotecario Comunale.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, anche da trasferimenti della Provincia e della Regione, da corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dal Servizio, da donazioni da parte di enti e privati e da eventuali sponsorizzazioni.

TITOLO 3

(GESTIONE E ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DEL SERVIZIO)

Art. 7

(Gestione della biblioteca)

La biblioteca Comunale di furtei è amministrata dall'Amministrazione Comunale.

Spetta all'Amministrazione Comunale:

- a) Curare i necessari stanziamenti di bilancio che corrispondano alle effettive esigenze della biblioteca ed al suo aggiornamento periodico;
- b) Verificare che i principi e gli indirizzi culturali stabiliti dal presente regolamento siano osservati dal Responsabile del Settore e dal personale della Biblioteca;
- c) Mantenere nelle migliori condizioni d'uso i locali della Biblioteca, anche con interventi straordinari, per favorire la migliore operatività della biblioteca.

Art. 8

(Obiettivi e standard di servizio)

1. Il Servizio Bibliotecario istituisce e indirizza le proprie strutture operative, incrementa e valorizza le proprie raccolte, anche sulla base di specifiche indagini, sulle esigenze e i bisogni della comunità locale e organizza il proprio materiale documentario secondo le regole nazionali ed internazionali.
2. Gli obiettivi e gli standard di presentazione dei servizi sono posti a conoscenza degli utenti, che possono concorrere alla loro determinazione e al loro controllo nei modi previsti dal presente regolamento. Le modalità sono esposte nella Carta dei Servizi.

TITOLO 4

(SERVIZI AL PUBBLICO)

Art. 9

(Criteri ispiratori del Servizio pubblico)

1. Il servizio viene organizzato secondo il criterio della più completa ed efficiente soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ispirandosi ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.
2. Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tali principi e si impegna a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti in maniera cortese, attenta e disponibile.

Art. 10

(Orari di apertura al pubblico)

1. Il Sindaco stabilisce l'orario giornaliero e settimanale della biblioteca in conformità a quanto predisposto dalle normative Regionali. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentono la maggiore fruizione dei servizi.
2. Motivato provvedimento del Responsabile del Settore stabilisce i periodi di chiusura della biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione dei locali, delle attrezzature e dei documenti o per altre eventuali esigenze, curando che le chiusure avvengano nei periodi di minore accesso del pubblico e dandone chiara e tempestiva informazione.

Art. 11
(Accesso alla biblioteca)

1. L'accesso a tutte le sale della biblioteca è libero e gratuito.
2. L'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subordinatamente alle esigenze del servizio di consultazione e lettura.
3. L'accesso alla Biblioteca e la fruizione dei servizi offerti devono avvenire con un comportamento rispettoso degli altri e del patrimonio. Chi provoca danni alla sede o al patrimonio della Biblioteca è tenuto a risarcire gli stessi.
4. Provvedimenti motivati dal Responsabile del Settore possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso, anche in via permanente, a particolari tipi di attività, allontanare dalla sede della biblioteca persone che perseverano nel mantenere un comportamento molesto, escludere dal prestito a domicilio gli utenti che non rispettano le condizioni del presente Regolamento sino a quando avranno regolarizzato la propria posizione, escludere dai servizi della biblioteca chi ha leso il patrimonio o creato seri motivi di disservizio.
5. Nel mettere in atto le limitazioni verso il pubblico, il personale della biblioteca deve dare spiegazioni all'utente.
6. A tutti gli utenti è rigorosamente vietato:
 - a) fumare in qualsiasi ambiente della biblioteca;
 - b) parlare ad alta voce nella sala studio e consultazione;
 - c) utilizzare telefoni cellulari nei locali della biblioteca;
 - d) fare segni o scrivere sui libri della biblioteca o su quelli ottenuti attraverso il servizio di prestito interbibliotecario;
 - e) fare segni, scrivere e danneggiare i locali, gli arredi o le strumentazioni della biblioteca;
 - f) qualsiasi comportamento contrario alle norme del vivere civile;

Art. 12
(Servizi al pubblico)

1. La Biblioteca Comunale di Furtei eroga i seguenti servizi al pubblico:
 - a) servizio di informazione;
 - b) servizio di consulenza e guida alla lettura;
 - c) servizio di lettura e consultazione in sede;
 - d) servizio di prestito domiciliare;
 - e) servizio di prestito interbibliotecario;
 - f) servizio di prestito audiovisivi;
 - g) servizio di consultazione cd-rom, banche dati e internet (previa iscrizione alla biblioteca e riconoscimento mediante documento in corso di validità, ogni qual volta che si utilizza tale servizio);
 - h) servizio di lettura quotidiani, consultazione e prestito periodici;
 - i) servizio di promozione alla lettura.

Art. 13
(Attività di promozione alla lettura e culturali divulgative)

1. Per il perseguimento delle sue finalità la Biblioteca Comunale programma iniziative dirette in particolare:
 - a) alla promozione della lettura sia per acquisire nuovi utenti che per stimolare e sostenere la parola scritta in tutte le sue espressioni e per tutte le fasce d'età;
 - b) alla crescita della consapevolezza critica delle dinamiche che presiedono all'informazione e alla comunicazione scritta e per immagini;
 - c) alla promozione della produzione editoriale con particolare attenzione a quella di carattere locale;

- d) all'integrazione e alla conoscenza di tutte le culture diverse;
 - e) alla valorizzazione del proprio patrimonio con particolare attenzione alla raccolta locale;
 - f) alla conoscenza dell'uso dei servizi della Biblioteca Comunale e dei sistemi di ricerca Regionali e Nazionali;
2. La programmazione e l'organizzazione di tali attività avviene anche in coordinamento con le altre biblioteche del territorio, con le associazioni culturali operanti nel territorio, con le istituzioni scolastiche, tenendo conto anche delle iniziative promosse a livello provinciale, regionale e nazionale.

Art. 14 (Consultazione in sede)

1. La consultazione dei cataloghi e degli inventari, la consultazione e la lettura del materiale documentario e multimediale (film, documentari, cd, ecc.) sono libere e gratuite.
2. Gli utenti hanno libero accesso alle sezioni a scaffale aperto.
3. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle ricerche con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.
4. Provvedimenti motivati del bibliotecario o del responsabile della struttura di servizio possono escludere temporaneamente singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

Art. 15 (Riproduzioni di opere)

1. La Biblioteca effettua in sede, previa espressa autorizzazione, il servizio di riproduzione fotostatica del proprio materiale librario e documentario (nella misura di legge).
2. L'autorizzazione alla riproduzione è concessa dal bibliotecario ove lo stato di conservazione dell'esemplare o le sue dimensioni lo consentano, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli ai quali l'esemplare sia sottoposto.

Art. 16 (Servizio di prestito domiciliare)

1. E' consentito il prestito domiciliare del materiale documentario appartenente alle raccolte del servizio e, ove consentito dalla Biblioteca prestante, quello proveniente dal prestito interbibliotecario.
2. Le modalità di fruizione del servizio di prestito domiciliare delle opere a stampa, dei periodici, e del multimediale sono indicate nella Carta dei Servizi.
3. La mancata restituzione dei documenti, entro il tempo convenuto, o il danneggiamento dell'opera prestata possono comportare l'esclusione temporanea o definitiva dal servizio di prestito e l'applicazione di una sanzione amministrativa, secondo criteri stabiliti dal Responsabile del Servizio.
4. Non possono essere prese a prestito più di 3 (tre) documenti librari, e di 3 (tre) periodici (escluso il numero corrente) contemporaneamente e cumulativamente. E' concesso inoltre il prestito di 1 (uno) audiovisivo (sia esso CD – DVD – VHS);
5. Il prestito di ogni opera ha la durata massima di giorni 30 (trenta) per il materiale librario di 7 (sette) giorni per i periodici e per gli audiovisivi, rinnovabili se l'opera non è stata nel frattempo prenotata;
6. Possono essere prenotate le opere che in quel momento sono già in prestito domiciliare. La prenotazione si effettua esibendo la tessera personale di autorizzazione al prestito.
7. Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario in servizio.

8. Alle scuole ed altri istituti, che ne abbiano fatta motivata richiesta, potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere.
9. Sono escluse dal prestito opere in consultazione generale (enciclopedie, dizionari, etc.) ed il materiale che a giudizio del bibliotecario deve rimanere in biblioteca.
10. Particolari gruppi di opere possono essere temporaneamente escluse dal prestito e in certi casi anche dalla lettura perché esposti in mostre presso la biblioteca o presso altri istituti ovvero per essere sottoposti a restauro.

Art. 17 **(Iscrizione al servizio di prestito)**

Il prestito domiciliare avviene alle seguenti condizioni:

1. Sono ammessi al servizio di prestito tutte le persone residenti o domiciliati sul territorio italiano, previo accertamento dell'identità personale; l'iscrizione è a tempo indeterminato.
2. Per i minori l'iscrizione deve essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi ne fa le veci;
3. I dati personali degli utenti saranno riservati e utilizzati solamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca. Al momento dell'iscrizione verrà consegnata all'utente l'informativa in base all'art. 13 del D. Lgs n. 196/2003 (Nuovo codice sulla privacy) e copia in visione del presente regolamento e della carta dei servizi.
4. Gli Utenti durante l'atto d'iscrizione alla biblioteca dovranno autorizzare il Comune di Furtei al trattamento dei dati personali.
5. Al nuovo utente verrà rilasciata una tessera personale con un numero di riconoscimento. Gli utenti sono tenuti a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di indirizzo o recapito telefonico.

Art. 18 **(Sanzioni)**

1. Qualora il materiale prestato non sia restituito nel rispetto del termine previsto dei quindici giorni, entro i cinque giorni successivi all'avvenuta scadenza viene spedito al domicilio dell'utente un avviso di sollecito. Trascorsi altri 10 gg. dalla spedizione del primo avviso, sarà spedito un secondo avviso di sollecito, che indicherà il termine ultimo per la restituzione.
2. Inoltre è prevista l'esclusione temporanea, o definitiva dal servizio di prestito e l'applicazione di una sanzione amministrativa, da stabilirsi nel seguente modo : per il materiale librario e multimediale, la sostituzione con una copia del libro, o versamento in denaro sul c/c del Comune pari al doppio del prezzo di copertina corrente o dell'ultimo prezzo ricavabile; per le riviste, qualora non sia rintracciabile la copia, il costo è il doppio del prezzo di copertina dell'ultimo numero uscito.

Tali sanzioni saranno applicabili nei seguenti casi:

- mancata restituzione del materiale prestato;
- danneggiamento delle opere custodite in sede;
- constatato danneggiamento delle opere prestate.

Art. 19 **(Prestito interbibliotecario)**

1. La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito del proprio patrimonio con le biblioteche che fanno parte del sistema bibliotecario a cui essa ha aderito, e con altre biblioteche che non fanno parte del sistema ma che si fanno carico delle spese del prestito.

2. Il prestito interbibliotecario si attua tra biblioteche pubbliche che, con formale accordo, accettano i vantaggi e oneri della reciprocità e si impegnano a rispettare le norme che regolano il servizio di prestito. La Biblioteca ricevente resta comunque responsabile della buona conservazione e della puntuale restituzione dell'opera ricevuta.
3. La richiesta delle opere dovrà essere effettuata per iscritto e potrà pervenire per posta, telefono, posta elettronica e *fax*. La durata del prestito è di 30 giorni.

Art. 20 **(Informazione degli utenti)**

1. La Biblioteca assicura la piena informazione degli utenti sui servizi predisposti e sulle loro modalità di utilizzazione. In particolare:
 - a) Mette a disposizione del pubblico il presente regolamento;
 - b) Predispone, nella forma più efficace ed opportuna, una "Carta dei servizi", con la quale sono spiegate e illustrate le condizioni e le modalità di accesso ai servizi bibliotecari.
 - c) Tempestivi avvisi informano inoltre di tutte le variazioni e novità intervenute successivamente.
 - d) Gli utenti devono sempre essere informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni che le hanno prodotte, e conoscere le possibilità di reclamo e di ricorso.

Art. 21 **(Procedure di reclamo e suggerimenti dell'utente)**

- 1) Sono previste procedure di reclamo circa la mancata applicazione dei principi sanciti nel presente regolamento e di ricorso da parte degli utenti verso provvedimenti che li riguardano.
- 2) Il reclamo e il ricorso, che devono essere inviati all'indirizzo dell'Amministrazione Comunale, vanno fatti per iscritto.
- 3) Tutti gli utenti della biblioteca possono presentare suggerimenti per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla biblioteca, nonché dare indicazioni per il miglioramento dei servizi.
- 4) Entro il trentesimo giorno dall'inoltro agli appositi uffici dei reclami, dei ricorsi, dei suggerimenti d'acquisto e delle indicazioni, il cittadino, qualora lo richieda, deve essere informato del loro esito.

Art. 22 **(Uso dei locali della biblioteca)**

1. Di norma non è consentito l'uso dei locali della Biblioteca da altre istituzioni o associazioni per lo svolgimento di proprie attività ed iniziative.
2. Per lo svolgimento di particolari iniziative, eccezionalmente, può essere consentito e disposto con atto della Giunta Comunale, l'uso temporaneo dei locali della biblioteca ad altre Istituzioni o Associazioni, compatibilmente con le caratteristiche logistiche degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature, del patrimonio librario e documentario e di espletamento del servizio al pubblico.

TITOLO 5 NORME FINALI

Art. 23 (Norma di Rinvio)

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si fa opportuno riferimento al D.P.R. 5 luglio 1995 n° 417 “Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali”, e successive integrazioni e modifiche.

Art. 24 (Abrogazioni)

All'entrata in vigore del presente Regolamento, vengono abrogati tutti i precedenti Regolamenti della Biblioteca esistenti.

BIBLIOTECA DI FURTEI

Carta dei Servizi

Che cos'è la Carta dei Servizi	La Carta dei servizi è un impegno scritto con cui il Comune di Furtei: * facilita il rapporto fra cittadini e Comune, * presenta i suoi servizi, * promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile), * garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi. Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.
Finalità e obiettivi	In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti: * Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali; * Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza; * Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità; * Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti; * Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.
Principi generali	Il Comune di Furtei organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici. I principi sono: Eguaglianza Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Imparzialità Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi. Continuità Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio. Partecipazione Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni. Efficacia ed efficienza Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti. Chiarezza e trasparenza Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini

Validità	La Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili
Diffusione	Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini
Riferimenti normativi	* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici * Decr. Lgs. 30 luglio 1999, nr. 286 - Capo III - Art. 111 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi" Tutti i testi di legge sono consultabili presso la Biblioteca comunale.
Impegni e garanzie	Il Comune di Furtei persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio). Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni oppure ore). Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto
I rapporti con il cittadino	L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione. Gli operatori sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo: * la qualità del servizio reso, * il mancato rispetto degli standard promessi, * il comportamento del personale. Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica all'indirizzo e-mail bibliocom.furtei@tiscali.it Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami. In allegato è disponibile un esempio di modulo di segnalazione.

BIBLIOTECA COMUNALE DI FURTEI

Recapiti

Biblioteca comunale di FURTEI

Via Madre Teresa di Calcutta, 1
09040 Furtei (MD)

Tel. 070/9302753

fax. 070-9305035

e-mail: bibliocom.furtei@tiscali.it

sito: www.comune.furtei.ca.it

Quali sono i servizi offerti?

La Biblioteca è un'istituzione culturale che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto da:

- Costituzione italiana
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche
- Legge regionale 18/2000

quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

Svolge servizi di documentazione sul territorio di riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e condivide con le altre biblioteche della Rete bibliotecaria di Romagna i servizi, le risorse documentarie e il catalogo in linea.

Accesso ai servizi: lettura e consultazione libere e gratuite

Tutti hanno libero accesso alle risorse disponibili in Biblioteca. Tutti, indipendentemente dalla provenienza, possono iscriversi alla Biblioteca in modo libero e gratuito, presentando un documento d'identità valido. L'iscrizione, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca: ad esempio prestiti e consultazioni, ricerca nei cataloghi, Internet, riproduzione.

La tessera è personale.

La raccolta dei dati per l'iscrizione rispetta la legge sulla riservatezza dei dati personali.

Per i minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà.

Anziani, degenti e persone in difficoltà possono essere iscritti da un loro delegato presentando una delega scritta e un documento valido sia di chi delega sia di chi è delegato.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte di tutti gli utenti.

Sezione ragazzi

La Sezione ragazzi è un servizio gratuito rivolto ai bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori.

La sezione ragazzi organizza e mette a disposizione i documenti dedicati ai bambini e ai ragazzi da 0 a 16 anni.

I bambini in età prescolare possono accedere allo spazio 0-6 anni sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile della sorveglianza, delle scelte e del corretto uso dei materiali. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dall'adulto che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della Biblioteca favorisce la lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. Offre inoltre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. La Biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche.

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati; organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici e le attività ricreative. La sezione ragazzi presta libri e altri materiali direttamente ai bambini e ragazzi iscritti alla Biblioteca. E' richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

La Biblioteca inoltre organizza visite guidate per le classi su appuntamento.

Orario di apertura

Il calendario dell'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca e consultabile sul sito. Si articola su un orario estivo ed invernale.

La Biblioteca chiude nei giorni festivi stabiliti per legge e per la festa del patrono di Furtei (4 dicembre). Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni.

Ulteriori variazioni, dovute a circostanze eccezionali e motivate, saranno tempestivamente comunicate con cartelli, volantini e nelle pagine web, anche se con un preavviso minore.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
Tessera personale	Tempo di consegna	Immediato	
	Modalità	E' sufficiente un documento d'identità valido (carta di identità, passaporto).	

	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito del territorio comunale	
Consultazione dei documenti in RISERVA e dei FONDI SPECIALI	Tempi e modalità	su prenotazione con un preavviso di non oltre 3 giorni lavorativi.	
	Limiti	Possono essere stabiliti dei limiti in considerazione dello stato di conservazione del documento.	
Consultazione di quotidiani e periodici in abbonamento	Tempo di consegna	Immediato	
Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso	La Biblioteca fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo elettronico in linea (OPAC), alla ricerca nei cataloghi delle altre biblioteche e nelle banche dati disponibili. Mette a disposizione di tutti le informazioni necessarie per un usare in modo autonomo i servizi, per conoscere le regole d'uso e i criteri di organizzazione del materiale, per utilizzare gli strumenti di ricerca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali. Quando l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il lettore riceve le istruzioni affinché possa rivolgersi ad altri servizi.		
Promozione della lettura	La Biblioteca svolge una importante funzione istituzionale per promuovere la lettura; a tal fine organizza * occasioni d'incontro e di scambio di esperienze di lettura attraverso gruppi di lettura * visite guidate programmate su richiesta per gruppi di cittadini, classi scolastiche ed associazioni * mostre bibliografiche e documentarie. In concorso con altre biblioteche, con associazioni culturali, editori e librai, docenti, autori e critici letterari può proporre: * cicli tematici di letture pubbliche e rassegne letterarie * laboratori e conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale. Le iniziative devono essere coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca La Biblioteca favorisce la conoscenza di altre lingue e culture attraverso corsi, laboratori e servizi interculturali		

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato per ricerche semplici. Nel caso di ricerche complesse, il bibliotecario comunica al lettore modi e tempi per una risposta in differita. Il bibliotecario verifica con l'utente l'esito della richiesta.	
	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Il lettore potrebbe essere invitato a richiamare se il bibliotecario è impegnato con lettori presenti in Biblioteca. Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di laurea la Biblioteca indica gli strumenti	

		informatici e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici molto specifici vengono fornite solo indicazioni generali e suggerimenti rispetto a dove rivolgersi per ottenere le informazioni desiderate. Per le richieste di informazioni correnti e fattuali e quindi reperibili su fonti non bibliografiche o documentazione specifica si rinvia a risposte in tempi differiti e possibilmente con comunicazione via e-mail.	
	Limiti	Il servizio non è disponibile il sabato e può essere limitato nei periodi di maggior frequenza del pubblico o durante le aperture straordinarie.	
Bollettino novità in linea	Tempo di risposta	Mensilmente. Nel sito web del Comune si fornisce un aggiornamento permanente delle liste con le novità acquistate. La lista fornita in formato elettronico e può essere stampata.	
	Modalità	Il bollettino può essere consultato all'indirizzo http://www.comune.furtei.ca.it	
Visite guidate in Biblioteca	Modalità	Richiesta tramite prenotazione	
	Limiti	Le richieste vengono accolte dopo aver verificato la disponibilità del personale.	
Prestiti e riproduzioni Il prestito dei documenti messi a disposizione del pubblico è gratuito. Il prestito è concesso a tutti coloro che si presentano con la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca di Furtei o alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della Marmilla. Per avere in prestito i documenti occorre presentare la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca. Sono esclusi dal prestito alcuni tipi di documenti: * i dizionari, gli atlanti e le enciclopedie, i quotidiani e l'ultimo fascicolo delle riviste. * I DVD, i CD musicali e i VHS sono ammessi al prestito solo dopo 18 mesi dalla data di pubblicazione; i videogiochi e i software sono esclusi dal prestito. Impegni della Biblioteca * La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale aperto i documenti rientrati dal prestito entro l'orario di chiusura giornaliero. Impegno per il miglioramento della qualità del servizio di prestito * La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti. * La Biblioteca si impegna a monitorare l'affluenza negli orari mattutini e pomeridiani al fine di una migliore articolazione dell'orario. Impegni dei lettori * I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca. * Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento.			

Prestito		Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
	Prestito di libri	Tempo max di attesa		Immediato	
		Numero massimo di volumi concessi		Limite di 4 unità.	
		Durata del prestito		30 giorni (i volumi in consultazione)	
	Prestito di CD audio, CD-ROM, VHS, audiocassette	Tempo max di attesa		Immediato	
		Numero massimo di volumi concessi		Limite di 1 unità	
		Durata del prestito		7 giorni	
	Prestito di DVD	Tempo max di attesa		Immediato	
		Numero massimo di volumi concessi		3 Limite di 1 unità	
		Durata del prestito		7 giorni	
	Prestito di periodici	Tempo max di attesa		Immediato	
		Numero massimo di volumi concessi		Limite di 2 unità. Non è ammesso l'ultimo fascicolo arrivato.	
		Durata del prestito		7 giorni	
	Proroga del prestito	Tempo di consegna		Immediato	
		Modalità di richiesta di proroga		Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica	

Prestito interbibliotecario	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	
	Prestito interbibliotecario con biblioteche	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediata	
		Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 6 giorni lavorativi	
		Costo del servizio	Dipende dalla Biblioteca prestante; di norma non supera € 5 complessivi. La Biblioteca informa il lettore sulle modalità e i costi al momento della richiesta.	
Suggerimento d'acquisto La Biblioteca accetta suggerimento d'acquisto da parte dei lettori e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti. In linea di massima, le proposte vengono accolte in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca.				
	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
	Suggerimento d'acquisto	Modo	Richiesta nello spazio dei servizi al lettore dell'OPAC oppure sui moduli disponibili in Biblioteca	
		Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della Biblioteca.	
		Tempi	Risposta entro 1 mese.	
		Costo	Nessuno	
Emeroteca	Fattore di qualitàPeriodici	Indicatore	Standard	Note
	Prestito di perio	Tempo max. di attesa	Immedato	
		Numero massimo di documenti concessi	Nessun limite	
		Durata del prestito	7 giorni	
	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
	Fotocopie	Tempi	Immediati e in modalità self service se lo stato dei documenti e la disponibilità delle macchine lo consentono.	

		Limiti	Accesso riservato ai lettori iscritti alla biblioteca e limitatamente ai documenti posseduti dalla Biblioteca. Il servizio di riproduzione è conforme a quanto previsto dalla legge italiana ed alle direttive europee sul diritto d'autore. Per i documenti di pregio o rari la richiesta deve essere autorizzata dal bibliotecario in base allo stato di conservazione del documento.		
	La Biblioteca mette a disposizione degli iscritti una postazioni per l'accesso a INTERNET. I minori di 16 anni devono essere appositamente autorizzati (modulo). All'atto dell'iscrizione al servizio, il lettore deve presentare un valido documento di identità e firmare l'apposito registro secondo le procedure disposte dalla legge italiana, con cui si impegna anche ad accettare le condizioni di fornitura del servizio. Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire la riservatezza dei percorsi di ricerca. Il personale offre assistenza di base per la navigazione Internet. È inoltre disponibile almeno 1 computer per la videoscrittura. Per l'ascolto di CD audio e la visione di DVD e CD-ROM sono riservate almeno 1 postazioni attrezzate per l'ascolto individuale. Le banche dati sia in linea sia su supporto elettronico (CD, DVD,..) sia disponibili via internet sono consultabili liberamente e gratuitamente purché questo non comporti costi aggiuntivi di accesso per la Biblioteca.				
	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note	
	Consultazione del catalogo	Tempo di attesa	Nessuno se la postazione è libera		
		Numero di postazioni riservate	Almeno 1		
		Costo	Nessuno		
	Connessione ad internet	N° postazioni riservate ai lettori	1		
		Modo	Su prenotazione per un max di 30 minuti per persona per giorno.		
	Educazione all'uso dei servizi Internet e opac L'assistenza e la consulenza veloce da parte dei bibliotecari è immediata quando l'affluenza di pubblico lo consente. E' comunque garantito il supporto per ricerche bibliografiche semplici e per ripristinare la corretta funzionalità delle attrezzature. Per disfunzioni imputabili ai programmi gestionali (SW) è immediata la richiesta di intervento dei servizi tecnici.				

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite in Internet né ha la possibilità di controllare la qualità delle risorse rese disponibili in ogni momento. In caso di interruzioni del servizio per cause non dipendenti dalla Biblioteca, il personale s'impegna a darne comunicazione in modo tempestivo ai lettori. Per favorire l'autonomia nell'uso di Internet, la Biblioteca può organizzare corsi di avviamento per gli iscritti, compatibilmente con la disponibilità di attrezzature e di operatori.				
	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Note
	Stampe	N° stampanti riservate al pubblico	1	
		Tempo max. di attesa	Nessuno in caso di postazione libera.	
		Limitazioni all'accesso	Riservato ai lettori iscritti alla Biblioteca	