



Decorata al valor militare

COMUNE DI SANTHIA'

(Provincia di Vercelli)

BIBLIOTECA COMUNALE CARTA DEI SERVIZI

Indice:

1. INTRODUZIONE

- a. Finalità
- b. A chi è rivolta
- c. Principi
- d. Criteri di accesso
- e. Criteri per la determinazione della partecipazione al costo
- f. Funzionari addetti, localizzazione degli uffici e orari

2. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

- a. Servizio di consultazione
- b. Servizio di prestito
- c. Servizio emerotecario
- d. Servizio di navigazione internet
- e. Prestito interbibliotecario
- e. Servizi aggiuntivi

3. LE NORME DI COMPORTAMENTO

1. INTRODUZIONE

a. Finalità.

La realizzazione della carta dei servizi erogati dal Comune costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. La sua finalità è quella di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori dei servizi comunali.

b. A chi è rivolta.

A tutti i fruitori dei servizi nonché, quale strumento di comunicazione e trasparenza, a tutti i cittadini. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente, salvo quanto precisato al successivo punto e).

c. Principi.

UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso il personale e/o i soggetti affidatari dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da irregolarità nel funzionamento dei servizi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il personale ed i volontari in servizio presso la Biblioteca comunale sono costantemente aggiornati per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio.

d. Criteri di accesso.

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, disciplinati da appositi regolamenti, bandi, normative di settore, sono riportati nell'apposita sezione.

e. Criteri per la determinazione della partecipazione al costo.

Ove prevista, la partecipazione dei cittadini al costo dei servizi comporta il pagamento di tariffe determinate annualmente dalla Giunta in relazione al costo complessivo del servizio ed alle disponibilità di Bilancio. Per alcuni servizi potrebbe essere prevista una differenziazione di partecipazione al costo previo accertamento della condizione economica del richiedente che viene definita dall'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.).

Sono fatti salvi i diversi criteri, disciplinati da apposita normativa di settore per determinati interventi.

f. Funzionari addetti, localizzazione degli uffici e orari.

Il servizio interessato in questa carta dei servizi è il Servizio cultura del Settore affari generali.

RESPONSABILE DEL SETTORE:

Francesco Lella

Email : segreteria@comune.santhia.vc.it

Ubicazione dell'Ufficio:

Piazza Roma n. 16, Santhià

ADDETTO ALLA BIBLIOTECA:

Marinella Bianco

email : biblioteca@comune.santhia.vc.it

Ubicazione dell'Ufficio:

Piazza Roma n. 16, Santhià

SEDE DELLA BIBLIOTECA:

Via Dante Alighieri n. 4 Santhià

ORARI DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA:

INVERNALE (fino al termine dell'anno scolastico)

Lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00

Martedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00

Mercoledì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00

Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00

Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00

Sabato dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00

ESTIVO (da giugno a fine agosto)

Lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00

Martedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00

Mercoledì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00

Giovedì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00

Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00

Sabato dalle 9,00 alle 12,00

2. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca comunale eroga i seguenti servizi:

a. Servizio di consultazione

Il servizio consiste nella possibilità per gli utenti di consultare in loco **ogni opera libraria presente presso la biblioteca comunale.**

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini.

Le modalità di erogazione sono le seguenti:

1. l'utente accede ai locali durante l'orario di apertura,
2. esibisce un documento di identità e chiede l'iscrizione tramite l'apposito modulo, con il quale prende visione ed accetta il regolamento della biblioteca (solo la prima volta) e poi gli viene consegnata una tessera nominativa, con la quale potrà ogni volta accedere ai vari servizi;
3. il personale presente spiega che i libri sono tutti collocati a scaffalatura aperta e classificati con sistema Dewey e quindi indirizza l'utente secondo le sue richieste.

b. Servizio di prestito

Il servizio consiste nella possibilità, da parte dell'utente, di prelevare n. 2 opere per volta, che possono essere libri, dvd, cd musicali o cartine stradali e tenerle fino a 20 giorni, rinnovabili per n. 2 volte, fino ad un totale di 60 giorni;

I destinatari del servizio sono tutti gli iscritti alla Biblioteca Civica di Santhià;

Le modalità di erogazione sono le seguenti:

1. presentazione della tessera all'addetto che si trova al bancone, richiesta dell'opera che si vuole avere a prestito oppure ricerca personale sugli scaffali, registrazione su apposito bollettario da parte dell'addetto e firma per ricevuta da parte dell'utente.
2. Restituzione dell'opera entro il termine stabilito.
3. In caso di mancata restituzione l'utente viene sollecitato sia con apposita lettera e, in caso del protrarsi della mancata restituzione, anche telefonicamente. Nel caso che l'opera sia stata danneggiata o persa o comunque non venga restituita, occorre acquistarne una uguale o comunque di pari valore.

c. Servizio emeroteca

Il servizio consiste nella possibilità di lettura di quotidiani e/o riviste settimanali o mensili presso la biblioteca stessa

I destinatari del servizio gli utenti iscritti

Le modalità di erogazione sono le seguenti:

1. esibizione della tessera
2. l'utente può scegliere il quotidiani e/o la rivista che interessa ed accomodarsi nello spazio di lettura appositamente destinato

d. Servizio di navigazione internet

La Biblioteca Civica di Santhià riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per i soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità, pertanto offre ai propri utenti la possibilità di utilizzare documenti su supporti multimediali e di navigare in Internet come ulteriori strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.

I destinatari del servizio sono tutti gli utenti con età superiore a 18 anni, oppure, se inferiore, con un'autorizzazione firmata da un genitore;

Le modalità di erogazione sono le seguenti:

1. l'utente accede ai locali durante l'orario di apertura,
2. esibisce la tessera di iscrizione alla biblioteca;
3. può utilizzare la postazione per il tempo massimo di un'ora; in ogni caso, il collegamento internet sarà interrotto cinque minuti prima dell'orario di chiusura.

e. Prestito interbibliotecario

La Biblioteca Civica di Santhià si impegna a fornire il servizio di prestito interbibliotecario a livello nazionale.

La richiesta deve essere effettuata direttamente alla bibliotecaria che provvede alla ricerca di quanto richiesto presso le altre biblioteche e si accorda per la consegna. Eventuali rimborsi o spese richieste dalle biblioteche mittenti dei documenti saranno a carico del richiedente e dovranno essere sostenute attenendosi alle indicazioni fornite.

f. Servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi consistono in attività di vario genere attivate per periodi limitati di tempo.

I destinatari del servizio e le modalità di erogazione sono individuati nei provvedimenti che istituiscono i singoli servizi aggiuntivi.

A titolo esemplificativo, nel corso degli ultimi anni, presso la Biblioteca sono stati attivati i seguenti servizi o attività:

- assistenza all'attività di studio domestico degli scolari;
- attività di letture animate per i bambini ed i ragazzi;
- presentazione di libri da parte degli autori;
- corsi di lingua straniera (inglese e spagnolo);
- corsi di fotografia

3. LE NORME DI COMPORTAMENTO

La biblioteca comunale è un luogo dedicato allo studio ed alla lettura, nonché ad attività culturali. Affinché queste attività, di grande importanza sociale, possano essere svolte nel modo più consono, è necessario stabilire alcune elementari norme di comportamento, cui gli utenti sono chiamati a rispondere onde la fruizione dei servizi sia realmente disponibile per tutti:

1. il contegno dovrà essere improntato a correttezza, educazione e rispetto del prossimo;
2. non sono ammessi linguaggio e comportamenti osceni o scurrili, urla, schiamazzi, spintoni, ecc.;
3. si richiede un uso responsabile degli strumenti a disposizione ed il massimo rispetto per i luoghi e le suppellettili in essi contenute;
4. è severamente vietato l'utilizzo delle postazioni internet per accedere a siti aventi contenuti pornografici, violenti, razzisti o simili; si ricorda all'utente che l'accesso a tali siti può comportare conseguenze anche di natura penale.

Il mancato rispetto delle regole sopra descritte comporterà l'allontanamento dalla Biblioteca e, in casi gravi, la denuncia all'autorità giudiziaria.