



COMUNE DI MONTE SAN BIAGIO
Provincia di Latina

GIUNTA COMUNALE

DELIBERAZIONE

***** COPIA *****

numero **31** del **16-03-2023**

ALBO ON LINE N. 391 DAL 16-03-2023

AL 31-03-2023

OGGETTO:

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "DARIO LO SORDO":
APPROVAZIONE.

In data 16-03-2023 alle ore 12:00, nella sala delle adunanze del Comune, si è riunita la Giunta Comunale per la trattazione di diversi argomenti, nelle persone dei Signori:

N°	Cognome e Nome	Carica	Presenze
1.	FEDERICO CARNEVALE	SINDACO	Presente
2.	Arcangelo Biagio Di Cola	ASSESSORE	Presente
3.	Carmine Masiello	ASSESSORE	Assente
4.	Luana Colabello	ASSESSORE	Presente
5.	Anna Maria Ferreri	ASSESSORE	Presente

PRESENTI: 4 -ASSENTI: 1

Partecipa alla seduta con funzioni verbalizzanti il Segretario Comunale Dott.ssa Margherita Martino.

Constatato il numero legale degli intervenuti il SINDACO FEDERICO CARNEVALE assume la presidenza e dichiara aperta la seduta invitando a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Acquisiti i prescritti pareri di cui all'art. 49, 147 e 147bis - Comma 1 - D.Lgs. 267 del 18.08.00.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Responsabile dell'Area Amministrativa,

PREMESSO che:

- il Comune di Monte San Biagio riconosce il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione attraverso la valorizzazione del servizio biblioteca quale via di accesso locale alla conoscenza che rende disponibile per i propri utenti erogando i servizi in base ai principi di uguaglianza di accesso a tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, così come sancito dal Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche approvato nel novembre 1994;
- il manifesto Unesco sopra citato individua tra i compiti chiave della biblioteca pubblica quelli di creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età, sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli; offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona; stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani, promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche; dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili; incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale; garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità; fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali; agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione; sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli;
- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 52 del 30/12/1998 veniva approvato il Regolamento della Biblioteca Comunale;

CONSIDERATO che:

- in continuità con i principi sanciti dalla deliberazione di Consiglio comunale n. 52 del 30/12/1998 si ritiene di meglio dettagliare quegli stessi principi di partecipazione e tutela dei cittadini, procedendo alla definizione della Carta dei servizi della biblioteca comunale;
- la Carta dei servizi risponde all'esigenza di rendere disponibili tutte le informazioni utili a favorire un rapporto tra la biblioteca e i cittadini, che prevede impegni reciproci e regole trasparenti, dichiarando gli obiettivi che la biblioteca si impegna a raggiungere;

VISTA l'unita "Carta dei servizi della Biblioteca comunale" che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

RESO il parere favorevole sulla proposta di deliberazione di cui all'oggetto espresso ai sensi degli artt. 49, 147 comma 2 lettera c) e 147-bis comma 1 del D.lgs. 267/2000 del Responsabile del Servizio interessato per la regolarità tecnica e la dichiarazione di insussistenza di situazioni di conflitto di interessi ex art. 6 bis della L. 241/1990;

PRESO ATTO che la presente proposta non necessita del visto di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente:

Con voti unanimi resi in forma palese;

PROPONE DI DELIBERARE

DI APPROVARE la "Carta dei servizi della biblioteca comunale" che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DI DICHIARARE la presente deliberazione, con votazione unanime e separata, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.lgs. 267/2000.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA ed esaminata la proposta di cui sopra;

VISTO il parere favorevole del Responsabile dell'Area Amministrativa di regolarità tecnica espresso ai sensi degli artt. 49, 147 e 147 *bis* del D.lgs. 267/2000 e la dichiarazione di insussistenza di situazioni di conflitto di interessi ex art. 6 *bis* della L. 241/1990;

CONSIDERATO che la presente non necessita del visto di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

RITENUTA valida e pertanto meritevole di accoglimento la proposta esposta in narrativa;

RILEVATA la propria competenza ai sensi dell'art. 48, comma 3, del Testo Unico degli Enti Locali, D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267e ss.mm.ii.;

Con voti favorevoli unanimi espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

DI APPROVARE, come approva, la proposta di deliberazione sopra riportata, avente ad oggetto "*CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "DARIO LO SORDO": APPROVAZIONE*", che si intende fatta propria sia nella parte narrativa che nella parte espositiva e che nel presente dispositivo si intende integralmente riportata.

In prosieguo, vista la necessità di dar corso con sollecitudine alla procedura del posto in argomento, con ulteriore unanime votazione favorevole,

DELIBERA

DI DICHIARARE la presente delibera immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs. 18/08/2000 n. 267.

T.U.E.L. 267/2000 ART. 49, 147 e 147bis parere di Regolarità tecnica espresso:
Favorevole
Li', 13-03-2023

IL RESP. DEL SERVIZIO

F.to. **Gianmarco Pernarella**

Il presente verbale viene così sottoscritto

F.to IL PRESIDENTE
FEDERICO CARNEVALE

F.to IL SEGRETARIO COMUNALE
Margherita Dott.ssa Martino

Il sottoscritto Segretario Comunale

ATTESTA CHE LA PRESENTE DELIBERAZIONE:

Ai sensi dell'art.124 - comma 1 - D.Lgs. 267 del 18/08/00 viene pubblicata all'Albo ON LINE per quindici giorni consecutivi dal 16-03-2023

*IL SEGRETARIO COMUNALE
Margherita Dott.ssa Martino

Visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

-CHE è divenuta esecutiva il giorno 16-03-2023

Immediatamente Esecutiva (art.134-comma 4 – D.Lgs 267/00)

*IL SEGRETARIO COMUNALE
. Margherita Dott.ssa Martino

*** COPIA PER USO AMMINISTRATIVO ***
MONTE SAN BIAGIO, 16-03-2023

*Documento informatico sottoscritto in originale con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs n. 82 del 07.03.2005.

COMUNE DI MONTE SAN BIAGIO

Provincia di Latina



CARTA DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

“DARIO LO SORDO”



Sommario

PRINCIPI GENERALI	3
LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO.....	3
RICHIESTE DI ACQUISTO DEGLI UTENTI	5
ACCESSO E ORARIO	5
SERVIZI OFFERTI	5
LETTURA E CONSULTAZIONE	5
RETE INTERNET.....	6
PRESTITO LOCALE.....	6
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY	7
SERVIZIO DI REFERENCE.....	8
ATTIVITÀ CULTURALI.....	8
DIRITTI E DOVERI	8
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	9
RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	9

PRINCIPI GENERALI

Con la “Carta dei Servizi” il Comune di Monte San Biagio, tramite la Biblioteca Comunale, prende un impegno con i propri cittadini: in un documento pubblico dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale “Dario Lo Sordo” di Monte San Biagio è lo strumento che:

- garantisce l’accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.
- garantisce l’orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti;
- stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della Biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti;
- garantisce il diritto di tutti ad accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, all’informazione, alla documentazione;
- sostiene la formazione per tutto l’arco della vita;
- contribuisce a conservare l’eredità culturale per trasmetterla alle generazioni future e ad accrescere la consapevolezza della sua importanza, ponendosi, allo stesso tempo, come punto di riferimento per le nuove espressioni del pensiero e della creatività;
- assicura l’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti.

Sono principi scritti nella Costituzione italiana e nella legislazione nazionale e regionale, ben esplicitati nel manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche e meravigliosamente sintetizzati nelle Cinque leggi della biblioteconomia, pubblicate nel 1931 dal bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan da tenere sempre presenti:

1. I libri sono fatti per essere usati.
2. Ad ogni lettore il suo libro.
3. Ad ogni libro il suo lettore.
4. Non far perdere tempo al lettore.
5. La biblioteca è un organismo che cresce.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le Biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo a cui appartiene, nell’ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO

La Biblioteca Comunale di Monte San Biagio nasce nei primi anni ’80 in un piccolo monolocale posto di fronte la Chiesa San Giovanni Battista. Successivamente, dopo un breve periodo nell’ex centro anziani vicino la piazzetta di Corso Vittorio Emanuele, si sposta nella antica sede del palazzo ex Universitas Monticelli, oggi adibito ad archivio comunale. Dal 2006 la biblioteca si trasferisce in via Roma, 2, in una struttura nuova creata inizialmente come centro audiovisuale, e poi convertito

per contenere una biblioteca: ampi spazi, sala audiovisuale, sala per ragazzi, sala consultazione. La biblioteca ha perciò una nuova veste: più moderna e accogliente.

La Biblioteca comunale “Dario Lo Sordo” rispetta i requisiti per cui è parte integrante dell’Organizzazione Bibliotecaria Regionale - O.B.R., e aderisce al Polo RL1 ed al Sistema Bibliotecario Sud Pontino.

La biblioteca di Monte San Biagio fa parte del Sistema Bibliotecario Sud Pontino dal momento della sua istituzione (26 ottobre 1994); questo è una associazione tra Biblioteche comunali nata su progetto dell’Assessorato alla Cultura della Regione Lazio per migliorare e sviluppare il servizio di pubblica lettura. al momento (marzo 2023) aderiscono al Sistema le biblioteche di 12 Comuni: **Campodimele, Castelforte, Fondi, Formia, Gaeta, Itri, Lenola, Monte San Biagio, Santi Cosma e Damiano, Terracina e Ventotene.**

Il patrimonio documentario, al momento (marzo 2023), è composto da un fondo librario di circa 15.000 volumi, collocati a scaffale aperto, oltre che da materiale video e risorse elettroniche. Tutto il materiale, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistato, donato o scambiato, è stato assunto in carico nel Catalogo interno. Ad ogni pezzo è stato assegnato un distinto numero di inventario, in relazione al quale risulta la data d’accessione, il titolo, l’autore, la provenienza, il prezzo, la collocazione e il soggetto.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate nelle “Regole Italiane di Catalogazione per Autori”; dagli aggiornamenti indicati dall’Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma; dalle norme del Sistema Bibliotecario Nazionale; dal Soggettario per i Cataloghi delle Biblioteche Italiane della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze; dal Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana e dall’International Standard Bibliographic Description (ISBD).

L’incremento del patrimonio documentario deriva dall’acquisto o dalla donazione di libri, periodici, audiovisivi, materiale multimediale e altro materiale documentario. L’acquisto viene effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio o a seguito dell’erogazione di contributi statali o regionali. Le donazioni sono gestite dal Responsabile della Biblioteca, il quale, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, pone in essere gli adempimenti necessari per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni.

Spetta comunque al Responsabile della Biblioteca la facoltà di proporre di non procedere a quanto necessario per l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca e quando sussistano problemi di disponibilità di spazio, fino a quando gli stessi non siano risolti.

La Biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società.

La Biblioteca riserva particolare attenzione all’acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

RICHIESTE DI ACQUISTO DEGLI UTENTI

Gli utenti possono segnalare, per l'acquisto, titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale della Biblioteca. I suggerimenti d'acquisto saranno oggetto di valutazione da parte del bibliotecario riguardo il costo o la pertinenza con la dotazione patrimoniale.

ACCESSO E ORARIO

Gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca garantiscono la regolarità e la continuità del servizio in funzione delle esigenze della comunità servita, e si uniformano ai requisiti previsti per l'appartenenza all'Organizzazione Bibliotecaria Regionale - O.B.R.

Alla luce dei suddetti criteri, al momento (marzo 2023), La Biblioteca è aperta al pubblico per 21 ore a settimana; l'orario di apertura è così distribuito:

- lunedì dalle ore 11:30 alle 19:00
- martedì: 15:00 – 18:00
- mercoledì: 11:30 – 19:00
- giovedì: chiusa
- venerdì: 15:00 – 18:00

L'orario è pubblicizzato sul sito web del comune di Monte San Biagio e del Sistema Bibliotecario Sud Pontino e nelle sale della stessa Biblioteca.

SERVIZI OFFERTI

Negli orari di apertura gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi:

consultazione del patrimonio documentario conservato sui diversi supporti, fra cui i libri in sala a scaffale aperto; informazioni, bibliografica e prestito dei documenti ammessi. Uso delle postazioni P.C. destinate agli utenti.

Quando possibile vengono rilasciate, agli utenti che ne fanno richiesta, le credenziali per l'accesso a piattaforme on-line per il prestito digitale di ebook, quotidiani e periodici (M.L.O.L, Indaco ecc.)

Per poter usufruire dei servizi offerti è necessario essere iscritti alla Biblioteca.

L'iscrizione avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale. Anche i minori di 18 anni possono usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca e la loro iscrizione avviene sotto la responsabilità di chi esercita la potestà genitoriale.

LETTURA E CONSULTAZIONE

Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti.

I volumi sono collocati a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti e sono suddivisi per area disciplinare per facilitare un approccio tematico da parte degli

utenti. I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta fatta al personale della Biblioteca.

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati, che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca. L'utente può chiedere al personale di tenere a disposizione per sette giorni uno o più volumi per ulteriori successive consultazioni.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato.

La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza per le necessità informative e per l'accesso ai servizi offerti. Per la consultazione del Catalogo del Polo SBN sono disponibili postazioni riservate agli utenti.

RETE INTERNET

La Biblioteca Comunale di Monte San Biagio dispone della rete WI-FI, con la quale gli utenti possono navigare in Internet con il proprio portatile, tablet o smartphone. Essa dispone, inoltre, di n. 2 postazioni dedicate alla ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'Indice. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

PRESTITO LOCALE

Il prestito dei libri disponibili è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi a prestito al massimo 5 volumi, per un periodo massimo di 30 giorni. Il prestito può essere prorogato per una sola volta, per ulteriori 30 giorni, con richiesta al personale, telefonica o tramite email.

I volumi in precario stato di conservazione, sono esclusi dal prestito; possono, altresì, essere esclusi dal prestito volumi particolarmente preziosi, ingombranti, parte di collezioni, e volumi di Fondo Locale destinati alla conservazione.

Il materiale multimediale (DVD, VHS, CD, LP) può essere richiesto in prestito per un periodo di 15 giorni, non rinnovabile.

Il prestito è strettamente personale. Per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Polo, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento.

Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti presi in prestito, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito; è tenuto a conservare correttamente i volumi - sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento - e a restituirli nei tempi previsti. In caso di

danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le Biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

A tal fine, la Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti, regolarmente iscritti. Si tratta di un servizio che consente all'utente di accedere all'intero patrimonio delle biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario regionale.

Dal 1994 ha assunto carattere di regolarità il prestito interbibliotecario svolto con le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario di appartenenza (Sud Pontino), grazie ad un servizio celere di interscambio dei volumi,

I servizi vengono effettuati, di norma, in regime di reciproca gratuità, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. Possono avvenire anche a titolo oneroso e, se a carico dell'utente, quest'ultimo deve essere informato con congruo anticipo.

Le richieste si accettano in sede, oppure tramite posta elettronica indicando il motivo della richiesta del servizio e i propri recapiti.

La Biblioteca assicura il prestito interbibliotecario in uscita e in entrata. La durata del prestito interbibliotecario è di trenta giorni e non è rinnovabile. L'utente e la biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in regime di prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento, utenti e biblioteca richiedente si atterrano alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

La Biblioteca effettua il servizio di document delivery, cioè riproduce e invia i documenti richiesti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti di norma, entro un giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi due giorni lavorativi provvede alla spedizione.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di document delivery ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile.

SERVIZIO DI REFERENCE

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico e sulla sua attività. Offre, altresì, consulenze bibliografiche e assistenza nella consultazione dei cataloghi online, nella ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. La Biblioteca risponde, di norma entro la giornata lavorativa, anche a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail o per posta. Nel caso in cui l'informazione non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è comunque ricontattato e messo a conoscenza dei tempi utili per ottenere il risultato della ricerca (entro 3 giorni). Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca, sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

ATTIVITÀ CULTURALI

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali anche in collaborazione con altre istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

La Biblioteca organizza anche iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo delle sale, rivolte in particolare ai ragazzi, attraverso attività di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie.

DIRITTI E DOVERI

Sia gli utenti che il personale della Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Utente:

- è tenuto a rispettare il Regolamento e le disposizioni della Biblioteca, nonché le norme elementari della convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura e gli orari di apertura e chiusura al pubblico;
- è diffidato dal danneggiare libri, periodici e tutta la documentazione della biblioteca, sia in consultazione che in prestito;
- può fare richieste di acquisto di "Desiderata" e inoltrare reclami e/o suggerimenti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della Biblioteca, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

Il Personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche, con cortesia, disponibilità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono segnalare al Responsabile della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Responsabile della conduzione della Biblioteca, oppure in forma scritta all'indirizzo e-mail.

Il Responsabile fornisce motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il responsabile della Biblioteca può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso.

Può, altresì, allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, o gli arredi e gli strumenti della Biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessita particolari.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web, la posta elettronica, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca è pubblicata sul portale della Regione Lazio alla pagina dedicata alle Biblioteche e può sempre essere aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e della normativa di riferimento.