



CITTÀ DI CROTONE

CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca comunale

**a cura del Servizio Affari
Generali e del Servizio
Cultura e P. I.**

**PRINCIPI GENERALI DELLA
CARTA DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi il Comune di Crotone enuncia gli standard di tale servizio e si impegna a garantirne i livelli di qualità, in un'ottica di trasparenza, economicità e qualità dell'azione dell'Amministrazione Comunale.

Nella Carta, l'Ente dichiara infatti quali servizi intende erogare, le modalità ed i tempi di erogazione dei medesimi e gli standard qualitativi e quantitativi che intende garantire, impegnandosi a rispettarli. La Carta informa inoltre gli utenti circa le forme di tutela in caso di mancato rispetto degli impegni che con essa l'Ente ha assunto. Con la Carta si introduce quindi il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui l'utente ha diritto e in relazione ad esso l'Amministrazione Comunale può verificarne il rispetto ed il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L'intento perseguito con la Carta dei Servizi, anche attraverso il monitoraggio ed il miglioramento della qualità del servizio offerto, è quello di rispondere sempre meglio alle aspettative degli utenti rispetto ai servizi resi.

La Carta favorisce la più ampia forma di partecipazione dei destinatari dei servizi, i quali, attraverso di essa, sono in grado di partecipare alla loro organizzazione esprimendo il grado di soddisfazione relativamente ai servizi che debbono essere resi dalla Pubblica Amministrazione nel rispetto dei seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e parità di trattamento senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- chiarezza e trasparenza: gli utenti hanno diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio, le procedure
- collegate alle richieste espresse ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e che sono in possesso degli uffici; gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro agli utenti circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: gli uffici prevedono procedure più rapide e snelle, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Inoltre, il Comune di Crotone assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nelle strutture erogatrici dei servizi di competenza venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), trova la sua disciplina nel D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", con cui è dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Oggetto della presente Carta sono i seguenti servizi:

- Biblioteca comunale

SETTORE 2 – SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio 2.3 Cultura e Pubblica istruzione

Ufficio 2.3.2 Archivio Storico e Biblioteca

BIBLIOTECA COMUNALE

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale viene approvata con Deliberazione di G.C. n. **317 del 27/10/2005**.

La Biblioteca, a seguito di ordinanza sindacale n. 32/2018, è temporaneamente dislocata presso la Casa della Cultura, in C.so Vittorio Emanuele 12, 88900, Crotona.

1. Destinatari, modalità gestionali e fruizione dei servizi resi.

PREMESSA

1.1) Finalità

La biblioteca "A. Lucifero" di Crotona è un servizio pubblico di base istituito dal Comune per rispondere al bisogno di formazione permanente, informazione e cultura della comunità. Per garantire tali diritti, la biblioteca si propone come obiettivi continuativi e permanenti:

- a) Diffondere il proprio patrimonio librario e documentario al fine di stimolare e favorire la formazione di opinioni consapevoli, libere e documentate per un migliore e armonico sviluppo della personalità individuale, per favorire i rapporti sociali, per incrementare scambi culturali;
- b) Concorrere con le istituzioni scolastiche al diritto all'istruzione e alla cultura;
- c) Favorire l'aggiornamento tecnico e professionale;
- d) Favorire il diritto di accesso ad ogni fonte di informazione: libro - internet - documenti storici;
- e) Valorizzare le peculiarità storiche, artistiche, letterarie e scientifiche della propria comunità;

1.2) Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, è un documento che ogni ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il Servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

1.3) Principi fondamentali

a) Uguaglianza

L'accesso ai servizi della biblioteca è garantito a tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e provenienza territoriale. La biblioteca assume l'impegno costante di rendere accessibile i propri servizi a tutti gli utenti secondo i principi di obiettività, imparzialità e giustizia. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

b) Imparzialità e Continuità

I servizi della biblioteca sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione degli stessi saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

c) Partecipazione e Trasparenza

Per il miglioramento della qualità dei servizi viene garantita e favorita la partecipazione e la collaborazione dell'utente il quale ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, può formulare suggerimenti e proporre acquisti, richieste, osservazioni e reclami.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

d) Efficienze, Efficacia ed Economicità

Il funzionamento della biblioteca si ispira ai principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento dei risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La Cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

2. Descrizione della biblioteca

Dal 2018, stante l'indisponibilità della sede originaria posta nella Caserma Campana, all'interno del Castello di Carlo V, la Biblioteca comunale è temporaneamente allocata presso la Casa della Cultura, in C.so Emanuele, 12.

SEDE

Casa della Cultura

Libera da barriere architettoniche, la struttura è accessibile e aperta all'utenza per circa 40 ore settimanali. L'immobile, sottoposto a tutela, è stato oggetto di restauro nel 2003, con fondi comunitari, Progetto Pic Urban, Asse 1, Misura 1.5 A. Il palazzo era sede del Convento di San Giovanni di Dio, istituito intorno al 1666/67 dall'allora vescovo di Crotona mons. Carafa e denominato "Casa dei fratelli ospedalieri". Soppresso con regio decreto nel 1798, l'ospedale fu trasferito in altri locali e l'immobile fu soggetto a vari adattamenti e trasformazioni diventando, dal 1800 al 1883, sede del Palazzo Municipale.

La sede, di oltre 200 mq, garantisce al momento un'ampia sala consultazione, con circa n. 25 posti a sedere e wi-fi gratuito e n. 1 postazione multimediale per la consultazione del catalogo informatico Opac Sebina a disposizione dell'utenza.

PATRIMONIO

Il patrimonio bibliotecario ammonta a oltre 54.423 volumi, tra libri, riviste e audiovisivi.

L'accesso e i servizi erogati dalla biblioteca sono liberi. Nel Regolamento della biblioteca, approvato con Delibera Consiliare n° 84 del 18/10/95, sono indicati i servizi previsti e nella Delibera di Giunta Municipale n°24 del 28/01/05 sono stabilite le tariffe necessarie per la copertura dei costi.

I principali servizi sono:

1. Consultazione e studio in sede
2. Prestito bibliotecario
3. Prestito interbibliotecario
4. Consulenza bibliografica, *reference* e accesso banche dati
5. Servizio di riproduzione di documenti
6. Internet e postazioni multimediali
7. Servizio scansione

8. Fornitura stampe B/N e color

2.1 Servizio di consultazione e studio in sede

La biblioteca dispone di una sala di libera consultazione. Agli utenti viene consentito illimitatamente lo studio sia con materiale proprio che con libri posti sugli scaffali. La consultazione del catalogo sia cartaceo che elettronico, può avvenire in modo diretto e immediato da parte degli utenti. Essi potranno accedere direttamente ai libri grazie all'ordinamento degli stessi a scaffale aperto, secondo le indicazioni del personale della biblioteca che è a disposizione per guidare gli utenti nell'uso dei cataloghi. Gli utenti, per la consultazione dei cataloghi elettronici, possono liberamente e direttamente accedere a n° 2 postazioni informatiche, poste nella medesima sala, mentre per quella cartacea agli schedari che sono collocati all'ingresso e suddivisi per autori e argomenti. I libri che sono situati nei fondi speciali o nel deposito.

Su richiesta scritta in apposito modellino da parte dell'utente, vengono, in modo immediato, prelevati dal personale addetto e consegnati al richiedente.

2.2 Servizio di Prestito bibliotecario

Per accedere a tale servizio è necessario iscriversi alla Biblioteca. I dati personali degli utenti rimarranno ad uso esclusivo delle finalità della biblioteca e non saranno, per nessuna ragione, diffusi o comunicati. Il trattamento avviene nel rispetto delle norme dei D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

L'iscrizione viene effettuata sul momento, previa esibizione di un documento di identità. Il minore non potrà accedere direttamente, ma un suo parente di primo grado può richiedere l'iscrizione assumendosene la responsabilità. E' previsto il rilascio di una tessera di iscrizione con validità annuale.

La richiesta di prestito di libro o documento è immediata e regolata dai principi previsti nel Regolamento, consultabile sia online che direttamente al momento della richiesta del prestito.

2.3 Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca aderisce ai servizi di prestito e riproduzione gratuito in condizioni di reciprocità con la biblioteca prestante.

Il personale addetto al prestito interbibliotecario curerà, in tempi abbastanza brevi, le richieste da parte dell'utente che si farà carico di tutte le spese relative al trasporto/spedizione e di tutti i pagamenti a favore della biblioteca prestante. L'utente sarà tempestivamente avvisato dell'arrivo del materiale richiesto, che verrà messo a sua disposizione con tutte le cautele del caso. La biblioteca curerà tutte le procedure necessarie alla spedizione del materiale richiesto in prestito da altre biblioteche per i propri utenti, previo pagamento della tariffa stabilita da Regolamento.

2.4 Consulenza bibliografica, referenze e accesso a banche dati

L'accesso al patrimonio bibliografico avviene direttamente da parte dell'utente che si avvale anche della mediazione del personale della biblioteca, il quale avrà cura di orientare gli utenti alla utilizzazione, anche in maniera autonoma, delle risorse documentarie disponibili.

Per la ricerca bibliografica saranno messi a disposizione degli utenti i necessari strumenti multimediali. Il servizio è immediato, in caso di ricerche complesse le stesse potranno durare qualche giorno.

2.5 Servizio di riproduzione documenti

Nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, è possibile riprodurre il materiale in possesso della biblioteca, corrispondendo la relativa tariffa. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati per tutti i documenti richiesti. Qualora la biblioteca non potesse provvedere al servizio, viene concessa la facoltà all'utente di portare fuori il materiale per provvedere - in tempi immediati (nella stessa giornata) - personalmente alla riproduzione.

2.6 Servizio Internet e postazioni multimediali

La Biblioteca Comunale offre all'utenza un servizio di mediateca, con n. 10 postazioni informatiche [non più in uso]. Il servizio è gratuito; le modalità di accesso sono fissate nell'apposito Regolamento, disponibile online ed esposto nella sala multimediale.

2.7 Servizio di scansione

Gli utenti tesserati della mediateca possono usufruire del servizio di scansione, stampa e passaggio su DVD o CD-ROM di documenti. Il servizio è a pagamento.

2.11 Fornitura stampe B/N e color

È consentito all'utente stampare, in bianco/nero ed a colori, immagini e documenti scaricati direttamente da Internet; la tariffa per tale servizio è regolata da apposita delibera di Giunta.

SEZIONI

Sezione Speciale: La biblioteca per ragazzi

La biblioteca collabora con le scuole del territorio di ogni ordine e grado e con gli altri Istituti e Enti ai fini della promozione del libro e della lettura.

È predisposto uno spazio specifico di facile accessibilità dedicato al patrimonio bibliografico e documentario per utenti di età fino a 14 anni.

L'accesso alla consultazione e al prestito del materiale della sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

Il personale della biblioteca osserverà particolare attenzione nell'approccio con gli utenti di questo servizio, così come avrà una particolare cura nell'aggiornamento professionale riferito alla problematica della promozione del libro e della lettura.

Sezione speciale: Fondo di storia locale e regionale

La biblioteca raccoglie documenti di varia tipologia che testimoniano la storia e la cultura della nostra comunità e della Regione Calabria in generale.

La consultazione e lo studio di detto materiale avviene con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio. Per quanto attiene al prestito bibliotecario e interbibliotecario, lo stesso è possibile solo se sono presenti altre copie dei testi nel deposito.

Sezione speciale: Fondo Futurismo

La biblioteca conserva un fondo di circa 2000 volumi relativi alla corrente artistica del Futurismo [conservata presso la sede dell'Archivio Storico comunale in C.so Vittorio Emanuele 10].

La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio. Il prestito a domicilio di documentazione del Futurismo non è consentito.

Sezione speciale: Fondo Locale/Magna Grecia

La biblioteca nella sezione di Storia Locale e Regionale, riserva un fondo dedicato alla storia della Magna Grecia. La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio. Il prestito a domicilio della documentazione del fondo Magna Grecia non è consentito.

Sezione speciale: Fondo Pitagora

La biblioteca nella sezione di Storia locale e regionale, riserva un fondo dedicato alla storia di Pitagora. La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio. Il prestito a domicilio di documentazione del Fondo Pitagora non è consentito.

Sezione speciale: Fondo Giuridico

La biblioteca nella Sala consultazione riserva un fondo giuridico. La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità di previste per il restante patrimonio. Il prestito a domicilio di documentazione del Fondo giuridico non è consentito.

Sezione speciale: Fondo riviste e quotidiani locali

La biblioteca raccoglie le annate storiche di quotidiani locali e di diverse testate di importanti riviste sia spente che correnti. La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità previste per il restante patrimonio. Il prestito a domicilio delle riviste e dei quotidiani non è consentito.

Angolo delle novità editoriali

Nella Sala Mediateca sono esposte le novità editoriali; gli utenti possono proporre acquisti, tramite un apposito registro. La consultazione e lo studio di detti documenti avviene con le stesse modalità di consultazione previste per il restante patrimonio. Il prestito delle novità editoriali è ammesso.

3. Normativa di riferimento

- L.R. 19 /04/1985, N. 17 Norme in materia di biblioteche di Enti locali o d'interesse locale;
- Codice dei Beni Culturali e del paesaggio, D.Lgs n. 42/2004;
- La L. 22 aprile 1941, n.633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive integrazioni e modificazioni
- L.R. 3 maggio 2006, n. 252, "Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico";
- Legge Regionale 26 aprile 1995, n. 25 – Integrazioni e modifiche alla L.R. 19 aprile 1985, n. 17, recante norme in materia di biblioteche di Enti locali o di interesse locale;
- Deliberazione C.C. n. 99/1978 "Istituzione della biblioteca comunale";
- Regolamento biblioteca comunale approvato con Deliberazioni di C.C. n. 99/1978;
- Deliberazione di C.C. n. 84/1995 Approvazione del Nuovo regolamento della Biblioteca comunale;
- Deliberazione di G.C. n. 209/2005, Modifica approvazione nuovo regolamento della biblioteca comunale;
- Deliberazione di G.C. n. 317 del 27/10/2005, Approvazione Carta dei servizi della "Biblioteca comunale A.Lucifero";

4. Gli standard di qualità garantiti

PRESTAZIONE	MODALITÀ DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Orari di apertura al pubblico	-	La biblioteca assicura un totale di n. 36 ore di apertura al pubblico a fronte dell'obbligatorietà di 30 ore prevista dall'art. 22 del Regolamento.
Servizio di consultazione e studio in sede	La sede garantisce al momento un'ampia sala consultazione, con circa n. 25 posti a sedere.	Immediati o dietro prenotazione in base alle normative covid-19.
Servizio di Prestito bibliotecario	Per accedere a tale servizio è necessario iscriversi alla Biblioteca. I dati personali degli utenti rimarranno ad uso esclusivo delle finalità della biblioteca e non saranno, per nessuna ragione, diffusi o comunicati. Il trattamento avviene nel rispetto delle norme dei D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").	L'iscrizione viene effettuata sul momento, previa esibizione di un documento di identità. Il minorenni non potrà accedere direttamente, ma un suo parente di primo grado dovrà richiedere l'iscrizione assumendosene la responsabilità.

U.O. Segreteria Organi Istituzionali

		E' previsto il rilascio di una tessera di iscrizione.
Servizio di prestito interbibliotecario	Il personale addetto al prestito interbibliotecario curerà, in tempi abbastanza brevi, le richieste da parte dell'utente che si farà carico di tutte le spese relative al trasporto/spedizione e di tutti i pagamenti a favore della biblioteca prestante. La biblioteca curerà tutte le procedure necessarie alla spedizione del materiale richiesto in prestito da altre biblioteche per i propri utenti, previo pagamento della tariffa stabilita da Regolamento.	In base alle tempistiche della spedizione. L'utente sarà tempestivamente avvisato dell'arrivo del materiale richiesto, che verrà messo a sua disposizione con tutte le cautele del caso.
Consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati	L'accesso al patrimonio bibliografico avviene direttamente da parte dell'utente che si avvale anche della mediazione del personale della biblioteca, il quale avrà cura di orientare gli utenti all'utilizzazione, anche in maniera autonoma, delle risorse documentarie disponibili. Per la ricerca bibliografica saranno messi a disposizione degli utenti i necessari strumenti multimediali.	Il servizio è immediato, ma in caso di ricerche complesse le stesse potranno durare qualche giorno.
Servizio di riproduzione documenti	Nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, è possibile riprodurre il materiale in possesso della biblioteca, corrispondendo la relativa tariffa.	Il servizio ha tempi di esecuzione immediati per tutti i documenti richiesti.
Servizio Internet e postazioni multimediali	Servizio di Wi-fi gratuito, n. 1 postazione di consultazione del catalogo informatico Opac Sebina a disposizione dell'utenza	Immediati
Servizio di scansione	Gli utenti tesserati possono usufruire del servizio di scansione, stampa e passaggio su DVD o CD-ROM di documenti. Il servizio è a pagamento.	Immediati in base alla disponibilità del personale
Fornitura stampe B/N e color	È consentito all'utente stampare, in bianco/nero ed a colori, immagini e documenti scaricati direttamente da Internet; la tariffa per tale servizio è regolata da apposita delibera di Giunta.	Immediati in base alla disponibilità del personale

5. Informazioni di contatto

Personale	
Dirigente Settore 2 – Servizi alla persona Servizio 2.3 – Cultura e Pubblica Istruzione	Avv. Francesco Marano

U.O. Segreteria Organi Istituzionali

Ufficio 2.3.2 Archivio Storico e Biblioteca	maranofrancesco@comune.crotone.it
Personale addetto ai servizi bibliotecari Dott.ssa Valeria Cassano Sig.ra Lucia Venturino Sig. Antonio Siclari Sig.ra Caterina Manica	
Istruttore direttivo Dott.ssa Valeria Cassano	cassanovaleria@comune.crotone.it ; Tel. 0962.921590
Servizio prestito interbibliotecario, servizi bibliotecari, catalogazione: Sig.ra Lucia Venturino	biblioteca@comune.crotone.it ; prestito.biblioteca@comune.crotone.it ; venturino@bibliotecadicrotone.it ; Tel. n. 3341405382 Tel. n.0962-921898
Servizi bibliotecari, servizio catalogazione: Sig. Antonio Siclari	sicliarantonio@comune.crotone.it Tel. n. 3341405382 Tel. n.0962-921852
Servizio al pubblico, front-office Sig.ra Caterina Manica	
Email di contatto per l'utenza	biblioteca@comune.crotone.it

6. Orari di apertura sede Biblioteca Comunale /Casa della Cultura

MATTINA: DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8:15-13:45
POMERIGGIO: MARTEDÌ E GIOVEDÌ 15:15-18:15
Chiusura periodo estivo: 1a - 3a settimana di agosto

7. Tutela, partecipazione e comportamento degli utenti

3.1 Reclami

Attraverso la procedura del reclamo, indirizzato direttamente al Sindaco, l'utente si tutela da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della propria dignità e dei principi che regolano questa Carta dei servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente oralmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica [PEC] e deve contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione. Il responsabile del servizio provvederà entro dieci giorni dalla presentazione del reclamo a dare risposta provvedendo, se possibile, alla rimozione della causa che ha indotto il reclamo.

3.2 Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non in possesso della biblioteca servendosi direttamente dall'apposito registro posto nella sala consultazione [o tramite la specifica sezione sul sito istituzionale] e formulare proposte di miglioramento dei servizi. Per tali comunicazioni ci si può avvalere della posta elettronica della biblioteca.

3.3 Rapporti e doveri verso l'utente

Il comportamento del personale della biblioteca è improntato a rispetto, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza.

Garantisce, altresì, all'utente la riservatezza dei dati delle informazioni che ha richiesto o ricevuto e delle fonti utilizzate. Le informazioni fornite dal personale della biblioteca sono complete, obiettive e imparziali senza condizionamenti di punti di vista, idee e valori dello stesso personale, il quale fa rispettare il Regolamento che è conforme a quello adottato dell'Associazione Italiana Biblioteche (AIB).

3.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha diritto a usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento sia nei confronti del personale della biblioteca che nei confronti degli altri utenti. La mancata conformità del comportamento degli utenti a quanto sopra esposto porterà il personale della biblioteca a porre in essere ogni iniziativa opportuna e necessaria in proposito, ivi compreso l'allontanamento degli stessi dalla biblioteca.

In caso di reiterati comportamenti scorretti da parte dell'utente, il personale della biblioteca può disporre l'esclusione di questi dal prestito e dall'accesso alla biblioteca.

3.5 Norma finale

Il Regolamento della biblioteca, della mediateca, dell'accesso ad Internet e di tutti i servizi elargiti agisce in sinergia con le norme contenute nella presente Carta dei Servizi.

CARTA DEI SERVIZI DOVE REPERIRLA

1 Dove trovare la carta dei Servizio

La Carta dei servizi è disponibile presso gli uffici P.O. Archivio e Servizi generali (Palazzo Comunale Piazza della Resistenza 1, 88900, Crotona) dell'U.O Segreteria Organi Istituzionali ed è scaricabile dal sito www.comune.crotona.it seguendo il percorso: Amministrazione Trasparente/Servizi erogati/Carta dei Servizi <https://www.trasparentecrotona.asmenet.it/index.php?action=index&p=10308> nonché presso la Biblioteca comunale o sul sito istituzionale dell'Ente/Aree Tematiche/Cultura/Biblioteca comunale.

2 Periodo di validità della Carta

La Carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione.

E' soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

La Carta dei Servizi verrà rimodulata all'esito del completamento del processo di digitalizzazione in essere nel Comune di Crotona.

3 L'aggiornamento degli standard

Come evidenziato in premessa, la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

4 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato direttamente all'Ufficio erogatore del Servizio o anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico (U.R.P.) che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Servizio competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica certificata, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta, così come avverrà per il reclamo anonimo.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio tributi e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet comunale www.comune.crotone.it seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità ed è allegato alla presente Carta.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un *report* annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

Allegato n. 1: Questionario per la valutazione del Servizio

Allegato n. 2: Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.



CITTÀ DI CROTONE

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO BIBLIOTECA COMUNALE

Il Comune di Crotona, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, con riferimento al servizio reso dalla Biblioteca Comunale sta realizzando un'indagine di *customer satisfaction* mediante la somministrazione del presente questionario, che Le chiediamo cortesemente di compilare, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.

La informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso il nostro Ufficio ed inserirlo nell'apposita cassetta o consegnarlo al personale addetto.

Grazie per la collaborazione.

SCHEDA ANAGRAFICA

DATA DI COMPILAZIONE _____

Barrare la casella interessata:

1) Età: __ (6-14) __ (15-24) __ (25-35) __ (36-45) __ (46-55) __ (56-65) __ (66-75) __ altro

3) Nazionalità: _____ (Italiana) _____ (Altro specificare) _____

4) Titolo di Studio: _____

5) Professione: _____

1) Valutazione dei servizi della biblioteca

Le chiediamo di dare una valutazione dei servizi erogati dall'Archivio, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Indichi la casella n.v. (non valutabile) nel caso in cui non conosca o non si avvalga del servizio.

Come valuta:

U.O. Segreteria Organi Istituzionali

a)

1	Orario di apertura	1	2	3	4	5	n.v
2	Informazioni on line sui servizi	1	2	3	4	5	n.v
3	Accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria	1	2	3	4	5	n.v
4	Disponibilità del materiale fruibile	1	2	3	4	5	n.v
5	Assistenza di personale qualificato alla ricerca	1	2	3	4	5	n.v
6	Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	1	2	3	4	5	n.v
7	Possibilità di effettuare fotocopie e riproduzioni digitali	1	2	3	4	5	n.v
8	Possibilità di fruire dei servizi a distanza	1	2	3	4	5	n.v
9	Informazioni e orientamento ricevuti telefonicamente o per corrispondenza	1	2	3	4	5	n.v
10	Tempi di risposta	1	2	3	4	5	n.v

Come valuta:

b)

1	Tranquillità della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
2	Luminosità della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
3	Climatizzazione della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
4	Pulizia della sala di consultazione	1	2	3	4	5	n.v.
5	Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	n.v.
6	Capacità e competenza del personale	1	2	3	4	5	n.v.
7	Chiarezza e comprensione delle indicazioni e delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	n.v.
8	Capacità di risoluzione dei problemi incontrati	1	2	3	4	5	n.v.
9	Iniziative culturali promosse dalla Biblioteca (mostre, convegni, seminari e presentazione di libri)	1	2	3	4	5	n.v.

2) Per quale motivo viene in Biblioteca? (Si possono barrare più caselle)

Prestito libri interno	
Prestito Interbibliotecario	
Consultazione/lettura di libri/enciclopedie/dizionari	
Effettuare ricerche bibliografiche e/o informazioni varie	
Leggere studiare libri propri	

U.O. Segreteria Organi Istituzionali

Fotocopiare materiali della Biblioteca	
Servizio internet	
Frequentare iniziative della Biblioteca	
Incontrare amici	

3) Quanto è soddisfatto/a dei nostri servizi?

(Barrare 1 sola casella per tipologia)

	Soddisfatto	Non soddisfatto
Orario di apertura		
Capacità, competenza e disponibilità del personale		
Qualità del materiale librario		
Catalogo in linea (OPAC SEBINA CALABRIA E NAZIONALE)		
Tempi di risposta alle richieste di libri/prestito libri		
Tempi di consegna del prestito interbibliotecario		
Servizio internet		

4) Quanto sono importanti i seguenti servizi?

	Non importante	Importante	Molto importante
Prestito libri interno			
Prestito Interbibliotecario			
Consultazione e lettura in sede			
Servizio di aiuto e orientamento nella ricerca delle informazioni e dei documenti			
Iniziative promozione alla lettura (attività culturali)			
Guida alla consultazione del catalogo online della biblioteca (per i poco esperti)			

5) Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla biblioteca?

<hr/> <hr/> <hr/>

6) L'acquisto di quali libri suggerirebbe per la biblioteca?

<hr/> <hr/> <hr/>

7) Suggerimenti per migliorare il servizio

<hr/> <hr/> <hr/>

**COMUNE DI CROTONE
MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Sindaco del Comune di
Crotone Piazza della Resistenza 1
88900 – Crotone

PEC : protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Dati del presentatore:

NOME _____
COGNOME _____
INDIRIZZO _____
RECAPITO _____
TELEFONICO _____ EMAIL _____

Oggetto del reclamo:

Motivo:

O Ritardo O Omissione O Scortesia O Altro:

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Funzionario

Decisione del Dirigente:

Il Dirigente

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo potrà essere consegnato con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta presso l'ufficio Protocollo generale, Palazzo Comunale, Piazza Resistenza n.1, 88900, Crotone;
- mediante consegna agli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ubicati nel territorio comunale.
- Mediante pec: mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo.

- I moduli sono disponibili presso gli Uffici della P.O. Servizi generali -, Palazzo Comunale, piazza Resistenza o. 1- Crotone presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) o presso la Biblioteca Comunale in C.so Vittorio Emauele; sono anche scaricabili dal sito Internet www.comune.crotone.it/ seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità o Aree Tematiche/Cultura/Biblioteca comunale; il relativo modello è allegato alla presente Carta.