



ORIGINALE

*Comune di Ossana*  
**PROVINCIA DI TRENTO**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 106/15**  
**della**  
**GIUNTA COMUNALE**

**OGGETTO: Approvazione della Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale**

L'anno **duemilaquindici** il giorno **ventidue** del mese di **dicembre** alle ore **20.00**, presso il Municipio comunale, a seguito di convocazione disposta con avviso agli Assessori, si è riunita la

**GIUNTA COMUNALE**

Sono presenti:

Assenti				
			giust.	ingiust.
DELL'EVA	Luciano	Sindaco		
COSTANZI	Sandro	Vicesindaco		
BEZZI	Michela	Ass.		

Assiste il Segretario comunale **dott.ssa Giovanna Loiotila**.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il signor DELL'EVA LUCIANO nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato

**OGGETTO: Approvazione della Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale****LA GIUNTA COMUNALE**

In ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento concernente "Requisiti, caratteristiche e servizi delle Biblioteche del Sistema bibliotecario trentino (art. 17, L.P. n.15 del 2007) il quale, al paragrafo 6 dell'allegato A, prevede la dotazione della Carta dei Servizi "Quale indispensabile atto normativo che fissa e regola i rapporti tra biblioteca e utenti, i comuni e gli enti gestori".

Alla luce di una nuova concezione del rapporto tra cittadini ed istituzioni, in base alla quale il vecchio Regolamento di biblioteca viene sostituito da un nuovo strumento che, rispetto ad un approccio di tipo "vietativo" che stabiliva in negativo tutti gli obblighi a carico dei cittadini (non più di 3 libri in prestito, fino a 30 giorni, etc.), privilegia invece una filosofia improntata ai principi di opportunità e partecipazione.

Considerato che la Carta dei Servizi vuole essere lo strumento con cui la Biblioteca descrive i servizi offerti fornendo informazioni sugli standard di qualità del servizio, in modo da consentire al pubblico un effettivo controllo del rispetto degli stessi e dunque dell'adeguatezza dell'azione svolta.

La Giunta comunale intende approvare ed adottare l'allegata Carta dei Servizi - la quale ha validità annuale - così come formulata dal responsabile tecnico del servizio di biblioteca dott. Oscar Andreis, che ha seguito il recente momento formativo in merito organizzato dal competente ufficio provinciale.

Dato atto che con precedente deliberazione giuntale n. 131 di data 10.12.2014 è stata approvata la carta dei Servizi della biblioteca comunale per l'anno 2014.

Vista la necessità di provvedere alla approvazione del documento anche per l'anno 2015 e per gli anni successivi, fino a successiva revoca, per intervenute esigenza.

Acquisiti i pareri favorevoli, espressi sulla proposta di deliberazione, di cui all'art. 81 del vigente T.U.LL.RR.O.C. approvato con DPReg. 01.02.2005 n. 3/L, dal Segretario comunale, in relazione alle sue competenze, in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa e non dal Responsabile del Servizio finanziario, in ordine alla regolarità contabile, non avendo rilevanza contabile.

Visto il DPReg. 01.02.2005, n. 3/L;

Visto lo Statuto comunale;

Con voti favorevoli unanimi espressi nelle forme di legge

**DELIBERA**

1. Di approvare ed adottare, per le motivazioni espresse in premessa, la Carta dei Servizi della biblioteca comunale anno 2015 e successivi, allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
2. Di riconoscere il presente atto soggetto a comunicazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell'articolo 79, comma 2, del D.P.Reg. 01.02.2005 n. 3/L.
3. Di dichiarare la presente deliberazione eseguibile a pubblicazione avvenuta ai sensi dell'articolo 79, comma 3, del D.P.Reg. 01.02.2005 n. 3/L.

Avverso la presente deliberazione sono ammessi i seguenti ricorsi:

- a. opposizione, da parte di ogni cittadino entro il periodo di pubblicazione da presentare alla Giunta Comunale, ai sensi dell'art. 79 comma 5, del D.P.Reg. 01.02.2005 n. 3/L;

- b. ricorso straordinario al Presidente della Repubblica da parte di chi vi abbia interesse, per motivi di legittimità entro 120 giorni, ai sensi del D.P.R. 24.01.1971, n. 1199;
- c. ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Trento da parte di chi vi abbia interesse entro sessanta (60) giorni ai sensi della legge 06.12.1971, n. 1034 e s.m.;

I ricorsi b) e c) sono alternativi

Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO  
*Luciano Dell'Eva*

IL SEGRETARIO COMUNALE  
*dott.ssa Giovanna Loiotila*

**PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICO-AMMINISTRATIVA**

Si esprime, ai sensi dell'art. 81 del Testo unico delle leggi regionali sull'ordinamento dei comuni della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con D.P. Reg. 01.02.2005 n. 3/L, parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa, senza osservazioni.

Lì 10.12.2015

IL SEGRETARIO COMUNALE  
*dott.ssa Giovanna Loiotila*

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Ai sensi dell'art. 79 T.U.LL.RR.O.C. approvato con D.P.Reg. 01.02.2005, n. 3/L, certifico, io sottoscritto Segretario Comunale, che copia del presente verbale è in pubblicazione per 10 giorni consecutivi dal giorno 23.12.2015 all'Albo Pretorio, senza opposizioni, denunce di vizi di illegittimità od incompetenza.

IL SEGRETARIO COMUNALE  
*dott.ssa Giovanna Loiotila*

---

Deliberazione esecutiva il 03.01.2016 ai sensi dell'art. 79 comma 3, del D.P.Reg. 01.02.2005 n. 3/L.

IL SEGRETARIO COMUNALE  
*dott.ssa Giovanna Loiotila*

---

Allegato alla delibera della giunta comunale nr. 106 dd. 22.12.2015

IL SEGRETARIO COMUNALE  
*f.to dott.ssa Giovanna Loiotila*

## COMUNALE DI OSSANA CARTA DEI SERVIZI

In osservanza alla normativa provinciale (Regolamento concernente “Requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino”/ legge provinciale n.15 del 3 ottobre 2007), la Biblioteca Comunale di Ossana, formula la propria “Carta dei Servizi”.

La Carta dei servizi, è lo strumento per presentare ai cittadini i servizi offerti dalla Biblioteca comunale, per facilitarne l'accesso e la fruizione; essa fissa gli standard di qualità, e fornisce le informazioni e gli strumenti utili per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di riferimento e indica come raggiungerli.

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento e a controllare le prestazioni offerte.

### **MISSIONE**

La Biblioteca Comunale di Ossana garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme, ispirandosi in ciò ai principi contenuti nel manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Eguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca Comunale di Ossana ispira ogni sua attività al principio di egualanza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La Biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione, la condizione fisica o sociale e le opinioni politiche. Ogni fascia di età trova materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa.

Il personale opera secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicite di soggetti, per i quali risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

#### **Continuità e accessibilità**

L'apertura al pubblico della Biblioteca Comunale di Ossana e l'erogazione dei servizi in essa previsti, deve essere continua, regolare e senza interruzioni (nel rispetto dell'orario stabilito).

In caso di riduzione o interruzione del servizio, la Biblioteca si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso, si impegna a comunicare in forma pubblica, le variazioni degli orari di apertura e di fornitura dei servizi. Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La biblioteca osserva orari coordinati con il Sistema Bibliotecario di Valle (Gestione Associata).

## **Partecipazione e trasparenza**

La Biblioteca Comunale di Ossana, sempre attenta ai bisogni e al grado di soddisfazione degli utenti reali e potenziali, promuove la partecipazione degli stessi, siano essi singoli o gruppi, garantendo opportune modalità per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste o reclami.

La Biblioteca favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della propria dotazione o da destinare ad altri scopi. Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della Biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego del WEB.

## **Efficienza ed efficacia**

La Biblioteca comunale di Ossana ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle *risorse* disponibili in vista dei migliori *risultati*) e di efficienza (conseguimento di *risultati* il più possibile rispondenti ai *bisogni* dell'utenza).

## **Cooperazione**

La Biblioteca Comunale di Ossana fa parte del Sistema Bibliotecario Provinciale (SBT) e partecipa al Sistema Bibliotecario di Valle (Gestione Associata).

Il **Sistema Bibliotecario Trentino (SBT)** è l'insieme integrato delle biblioteche pubbliche comunali, speciali e di conservazione operanti nella provincia di Trento, così come disciplinato dall'art. 17 della L.P. n. 15 del 3 ottobre 2007 "Disciplina delle attività culturali" e dal regolamento concernente "Requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema bibliotecario trentino", approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 922 di data 11 maggio 2012 e reso esecutivo con Decreto del Presidente della Provincia n. 24-99/Leg., con decorrenza dal giorno 19 dicembre 2012. Obiettivi essenziali del Sistema sono:

- garantire con la massima efficacia il diritto dei cittadini all'informazione, alla documentazione e all'aggiornamento culturale;
- potenziare la capacità informativa delle biblioteche attraverso la diffusione dell'informazione bibliografica relativa ai loro patrimoni (formazione e aggiornamento del **Catalogo bibliografico trentino**), la razionalizzazione e l'integrazione delle risorse documentarie delle singole istituzioni (coordinamento delle politiche di incremento, circolazione dei documenti per il tramite del **prestito interbibliotecario**) e l'apertura ad altri sistemi informativi (**Internet in biblioteca** e altri servizi resi possibili dall'evoluzione tecnologica);
- garantire sul territorio provinciale la fruibilità sia dell'intera produzione editoriale relativa al Trentino e tipografica ed editoriale trentina, sia della produzione editoriale nazionale e di quella estera più significativa;
- assicurare la conservazione differenziata;
- coordinare e qualificare le iniziative per la valorizzazione del patrimonio librario, la diffusione della lettura, l'informazione e l'aggiornamento dei cittadini.

Il **Sistema Bibliotecario di Valle (Gestione Associata)** è stato istituito nel 2009 per volontà dei 6 comuni di valle sede di biblioteca allo scopo di migliorare la quantità e qualità dei servizi forniti. A tal fine, esso mira ad un *coordinamento* delle risorse materiali

(finanziarie, strumentali, documentali) ed umane (attitudini e competenze professionali) oltre che ad una *razionalizzazione* in termini di orari d'apertura ed organizzazione di attività di promozione a carattere sovracomunale.

## **STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **Ambienti e spazi**

L'edificio è facilmente raggiungibile e riconoscibile, non presenta barriere architettoniche ed è dotato di adeguata segnaletica esterna ed interna. Gli ambienti sono confortevoli, puliti e dotati di attrezzatura ed arredi adeguati.

Oltre ad un'ampia e luminosa sala di lettura con librerie a scaffale aperto, la biblioteca offre ai propri utenti una piccola saletta per i più piccoli con angolo morbido, una sala multiuso ed uno stanze indipendente per lo studio.

### **Documenti**

I libri sono ordinati sulla base della Classificazione Decimale Dewey e la dotazione libraria risulta così articolata: fondo trentino (contrassegnato dalla sigla T), sezione adulti (narrativa e saggistica), narrativa ragazzi (RN), informazione ragazzi (R), narrativa giovani (GN), bambini (B).

E' presente anche una sezione di libri in lingua originale: tedesco (D) ed inglese (E). Oltre ai libri, la Biblioteca Comunale di Ossana dispone anche di: una collezione di film in DVD, un'emeroteca (giornali e riviste) e vari prodotti della piattaforma digitale MediaLibraryOnLine (MLOL).

I libri, dopo essere stati catalogati - all'interno del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) - vengono federati e quindi collocati. Le collezioni sono sottoposte a spolveratura almeno una volta all'anno. Periodicamente viene effettuata una revisione del patrimonio, ciò anche in vista di un costante aggiornamento della prevista Carta delle collezioni, una ricognizione tecnica e periodicamente aggiornata circa il livello quanto-qualitativo del patrimonio posseduto. I documenti deteriorati o non più attuali vengono sostituiti con materiale nuovo. Il materiale scartato, se ancora interessante, può essere oggetto di vendita nella forma di mercatino del libro usato.

La biblioteca accetta donazioni di privati riservandosi la facoltà di valutarne volta per volta l'idoneità per l'inserimento nel proprio patrimonio o, in alternativa, destinarle al mercatino del libro usato.

L'aggiornamento del patrimonio documentale è continuo e costante al fine di rispondere al meglio alle aspettative dell'utenza.

### **Personale**

La biblioteca è diretta da personale qualificato e competente, oltre che costantemente aggiornato, in particolare attraverso la partecipazione alle iniziative di formazione promosse dalla Provincia.

Il bibliotecario opera in piena autonomia per quanto attiene l'organizzazione tecnica del servizio (dall'incremento delle raccolte all'ordinamento del materiale documentario, dal servizio di *reference* alla programmazione di iniziative di promozione del servizio), ciò nel pieno rispetto delle direttive provinciali in materia di biblioteche. Esso può essere affiancato da personale di cooperativa nel ruolo di assistenza a lavori manuali o di routine ed al fine di garantire la continuità del servizio in caso di ferie programmate.

### **Risorse economiche**

Le risorse economiche per le spese di funzionamento del servizio di biblioteca sono quelle annualmente messe a bilancio dal Comune, più la quota assegnata ai Comuni dalla Provincia a valere sul previsto fondo perequativo.

## **SERVIZI**

### **Servizio di lettura e consultazione**

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario sono libere e non subordinate all'iscrizione ai servizi.

Tutti i documenti, collocati a scaffale aperto, sono liberamente prelevabili e, una volta consultati, possono essere lasciati sui tavoli per essere correttamente ricollocati dal personale addetto.

Il comportamento da tenersi è quello all'insegna delle regole della civile convivenza, quindi il rispetto di spazi ed attrezzature, il parlare sottovoce, il non disturbare. E' vietato l'uso del cellulare.

Eventuali cani, possono entrare per tempi contenuti ed al guinzaglio.

*Il personale può allontanare o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o manifesti comportamenti scorretti verso gli altri utenti o lesivi verso il servizio.*

### **Servizio di prestito**

L'iscrizione al prestito è gratuita ed è consentita a tutti, residenti e non. Gli utenti maggiorenni, all'atto dell'iscrizione, dovranno compilare l'apposito modulo ed esibire un documento di identità in corso di validità. Per i minori è previsto un apposito modulo, da compilare per mano di un genitore (o tutore) e riportante i dati personali di entrambi insieme al documento di identità del genitore (o tutore).

All'atto dell'iscrizione, al nuovo utente verrà consegnata una tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, tessera valida in tutte le biblioteche della nostra provincia. In caso di smarrimento della tessera, ne può essere richiesto duplicato.

Il prestito è gratuito.

Possono essere presi a prestito al massimo 10 libri e 2 DVD per volta, salvo richieste particolari per motivi di studio e/o ricerca.

La durata del prestito è di 30 giorni ed è rinnovabile una sola volta anche telefonicamente o via e-mail.

Il materiale già in prestito può essere prenotato facendone richiesta al personale. La biblioteca si impegna ad avvertire l'utente (tramite SMS, e-mail o telefonicamente) del rientro del documento richiesto.

Alcune opere di frequente consultazione (enciclopedie, dizionari e taluni manuali) od anche uniche o di pregio non sono ammesse al prestito a domicilio, ma sono riservate esclusivamente alla consultazione in sede.

La biblioteca effettua periodicamente controlli sullo stato dei prestiti e sollecita, telefonicamente o mediante lettera, gli utenti ritardatari a riconsegnare i documenti. Il ritardo o la mancata consegna degli stessi, può comportare, a discrezione del personale addetto, la sospensione dal prestito fino alla restituzione del materiale. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione di un documento, l'utente è tenuto a sostituirlo con una copia identica o equivalente, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

*L'iscrizione e la consegna della tessera sono immediate.*

### **Prestito interbibliotecario**

Oltre al prestito di materiale interno, la biblioteca offre ai propri utenti, regolarmente iscritti, un servizio gratuito di prestito interbibliotecario provinciale. E' possibile consultare il Catalogo Bibliotecario Trentino (CBT) e far arrivare nella nostra sede il libro richiesto, previa verifica della sua disponibilità.

Si possono richiedere in prestito interbibliotecario massimo 2 documenti per volta, salvo richieste particolari per motivi di studio e/o ricerca.

*I tempi per poter disporre dei documenti richiesti in prestito interbibliotecario sono strettamente legati ai tempi di consegna del servizio postale che gestisce il traporto dei prodotti.*

Non si possono richiedere in prestito interbibliotecario libri posseduti dalla biblioteca e momentaneamente in prestito. In tal caso, previa verifica dei tempi previsti, il personale addetto può sollecitarne la restituzione al fine di poter soddisfare l'utente richiedente.

*L'utente sarà avvisato (mediante SMS, e-mail o telefonicamente) della disponibilità del documento richiesto, non appena disponibile.*

### **Cataloghi e ricerca**

**Il Catalogo Bibliografico Trentino (CBT)** è il catalogo unico integrato delle 136 biblioteche pubbliche e dei 40 punti di prestito e di lettura che concorrono a formare il Sistema Bibliotecario Trentino.

Il Catalogo che è liberamente consultabile via Internet, grazie al software Osee Genius, consente di effettuare ricerche bibliografiche e compilare bibliografie; all'utente registrato permette, inoltre, la verifica della situazione personale del prestito e la conservazione dello storico delle proprie ricerche bibliografiche. Esso offre informazioni anche sulle singole biblioteche del Sistema (indirizzi, orari, referenti, ecc.).

Per la scelta e/o ricerca di DVD, gli utenti possono consultare gli appositi cataloghi contenenti le copertine dei film in ordine alfabetico per titolo. Il prestito dei DVD è subordinato alla compilazione di apposito modulo.

*Laddove l'utente incontrasse difficoltà nella consultazione dei cataloghi, può sempre chiedere aiuto al personale della biblioteca. Quest'ultimo è sempre disponibile ad aiutare nella ricerca, nel consigliare e dare indicazioni sui servizi o sull'utilizzo delle attrezzature presenti in biblioteca.*

### **Servizio Internet**

La biblioteca mette a disposizione dei propri utenti alcune postazioni per l'accesso gratuito ad Internet.

Per i minori viene richiesta l'autorizzazione di un genitore (o tutore). L'uso di Internet in biblioteca si intende finalizzato a motivi di studio e/o informazione. Indicativamente si può accedere al servizio per un massimo di 60 minuti al giorno e, nei periodi di maggiore afflusso, come in caso ad es. di forte presenza turistica, può essere richiesta la prenotazione.

### **WiFi**

Nella sala lettura della biblioteca è attivo un servizio di WiFi gratuito cui gli utenti possono connettersi con i propri dispositivi, dopo essersi iscritti ed aver ricevuto le relative credenziali di accesso.

I minori possono accedere al servizio di WiFi soltanto previa autorizzazione di un genitore (o tutore).

### **Biblioteca digitale**

La nostra biblioteca aderisce alla piattaforma digitale MediaLibraryOnLine (MLOL). Previa iscrizione al servizio, l'utente può accedere gratuitamente via Internet ad un pacchetto di prodotti digitali che comprende una sezione giornali e riviste, un'assortita collezione di e-book, audiolibri, cinema, insieme a varie opportunità di e-learning.

### **Riproduzioni e stampe**

Per i propri utenti, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e soltanto per quantitativi limitati, la biblioteca effettua servizio di fotoriproduzione in bianco e nero e stampa da PC (formato A4), non potendo comunque sostituirsi ad un vero e proprio servizio di copisteria.

### **Attività di promozione**

La biblioteca effettua iniziative volte alla promozione del proprio patrimonio documentale. A tal fine collabora anche con le scuole ed altre istituzioni o soggetti del territorio. Aderisce a progetti per la promozione del libro e la lettura: a livello nazionale come nel caso di "Nati per leggere", promosso dall'Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Culturale Pedatri; a livello provinciale, come nel caso di "Sceglilibro: premio dei giovani lettori", promosso da alcune biblioteche del sistema provinciale; a livello di valle, vedi "Bibliobambini", programma estivo di letture animate, laboratori e spettacoli per i più piccoli.

Promuove ed agevola le visite alla biblioteca da parte di classi scolastiche aiutando i ragazzi nelle scelta dei libri da leggere. Offre consulenza biblio-filmografica. Raccoglie le iscrizioni ed ha funzione di coordinamento per i corsi dell'Università della Terza Età della sede di Ossana.

## TRASPARENZA ED INFORMAZIONE

La biblioteca informa la propria utenza su orari e servizi attraverso il portale delle biblioteche della Val di Sole ([www.bibliotechevaldisole.it](http://www.bibliotechevaldisole.it)). Sul medesimo sito si possono trovare i moduli di iscrizione, vengono segnalate le iniziative organizzate e presentate le novità di libri e film.

Entro il mese di novembre il responsabile della biblioteca presenta all'Amministrazione comunale una relazione sull'attività svolta nell'arco dell'anno insieme ad un prospetto finanziario di previsione per l'anno successivo.

**Gli utenti possono**, utilizzando gli appositi moduli disponibili al bancone di prestito:

- presentare proposte in ordine all'acquisto di nuovi documenti o indicazioni per il miglioramento del servizio.

Desiderata e suggerimenti saranno tenuti in considerazione compatibilmente con gli obiettivi di bilancio e le finalità istituzionali del servizio stesso.

- reclamare l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente Carta dei Servizi.

A ciascun reclamo o proposta verrà data risposta motivata nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 30 (trenta) giorni, cercando di rimuovere le cause che l'hanno suscitato.

## DIRITTI E DOVERI

Doveri del personale:

- occuparsi dell'acquisizione, catalogazione ed ordinamento del patrimonio;
- documentale nei termini indicati;
- rispondere alle richieste del pubblico con cortesia ed imparzialità;
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- operare nel rispetto della privacy nella gestione dei dati personali;
- rispettare gli standard previsti dalla seguente Carta.

Doveri degli utenti:

- avere un comportamento rispettoso del servizio;
- aver cura dei documenti ottenuti in prestito e delle attrezzature della biblioteca;
- rispettare i tempi di prestito

Diritti degli utenti:

- accedere ai servizi senza discriminazioni;
- avere la garanzia della massima riservatezza circa i dati personali;
- essere opportunamente informati sulle novità ed iniziative del servizio;
- contribuire alla costruzione del servizio, così come previsto dalla presente Carta.

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>Invernale</b>	chiuso	<b>15.00-18.30 20.00-22.30</b>	<b>15.00-18.30</b>	<b>15.00-18.30</b>	<b>15.00-18.30</b>	<b>15.00-18.30</b>
<b>Estivo</b>	<b>15.00- 18.30</b>	<b>15.00-18.30 20.00-22.30</b>	<b>11.00-12.30 15.00-18.30</b>	<b>11.00-12.30 15.00-18.30</b>	<b>11.00-12.30 15.00-18.30</b>	chiuso

## VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi ha validità anno 2015 fino a revoca.

## **ALLEGATI**

Modulo di reclamo.

---

BIBLIOTECA COMUNALE DI OSSANA  
Via Bartolomeo Bezzi, 12 - 38026 OSSANA TN  
tel. 0463 752013; fax 0463 751909 (Comune)  
e-mail: [ossana@biblio.infotn.it](mailto:ossana@biblio.infotn.it); <http://www.bibliotechevaldisole.it>

### **MODULO DI RECLAMO** Biblioteca Comunale di Ossana Via Bartolomeo Bezzi, 12 – 3026 Ossana TN

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

#### **RECLAMO PRESENTATO DA:**

Cognome..... Nome.....  
nato/a a ..... prov..... il.....  
residente a ..... prov.....  
via..... cap .....  
tel. ..... e-mail.....

#### **OGGETTO DEL RECLAMO**

---

---

---

#### **MOTIVO DEL RECLAMO**

---

---

---

---

#### **SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

---

---

---

---

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

DATA ..... FIRMA.....

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 (trenta) giorni. Contestualmente all'esito dell'istruttoria, se favorevole, le saranno comunicati le azioni e i tempi per la riparazione del disservizio riscontrato.**