



Comune di
Montechiarugolo

COMUNE DI MONTECHIARUGOLO PROVINCIA DI PARMA

Piazza Andrea Rivasi n°3 – 43022 Montechiarugolo
PEC protocollo@postacert.comune.montechiarugolo.pr.it
Tel. 0521687711, FAX 0521686633, P.I. 00232820340 C.F. 92170530346



Settore dei servizi alla persona

Carta dei servizi bibliotecari e ludotecari



PARTE 1^: premesse

1.1 - Norme e Principi fondamentali della Carta dei servizi

In Italia, il termine “Carta dei Servizi” viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici; il 27 gennaio 1994 vi è poi l’emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva definisce servizi pubblici “quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, all’istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell’art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.”

Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all’art. 2 “Qualità dei servizi pubblici” si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l’adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi.

Con il D.Lgs. 150/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l’efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l’Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.).

In tempi più recenti, la **legge n. 27/2012** “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, specifica all’art.8 “**Contenuto delle carte di servizio**”, quanto segue:

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura;
2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l’infrastruttura definiscono autonomamente.

1.2 - A cosa serve la Carta dei servizi

1. La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale un ente erogatore di servizi pubblici descrive le modalità di erogazione dei propri servizi e ne individua gli standard, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti a favore del cittadino/utente/consumatore nonché a favore degli operatori dei Servizi cui si riferiscono.
2. Attraverso la Carta dei Servizi l'Ente erogatore si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.
3. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.
4. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:
 - a) chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi nell'usufruire di tali servizi;
 - b) presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
 - c) fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
 - d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.
5. La Carta non è quindi una semplice *Guida ai Servizi*, ma è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi; è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati; si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

1.3 - Principi della Carta dei Servizi bibliotecari e ludotecari

1. La Carta dei Servizi bibliotecari e ludotecari si ispira ai seguenti principi:
 - A. **Uguaglianza:** i Servizi bibliotecari e ludotecari i Servizi sono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza, intesa come pari opportunità di accesso alle risorse formative a prescindere dalle diversità di sesso, provenienza etnica, religione, opinione politica, con particolare attenzione ai minori disabili e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di minore età. L'accesso ai servizi è definito dagli specifici regolamenti in materia.. Il servizio è condotto nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di minore età. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.
 - B. **Imparzialità e continuità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, continuità e regolarità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono annunciate preventivamente.
 - C. **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali il Referente del Servizio dà sollecito riscontro, comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni delle attività che lo riguardano.

D. Efficienza ed efficacia: I Servizi bibliotecari e ludotecari ispirano il loro funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Si effettuano monitoraggi dei bisogni dell'utenza attraverso la messa a disposizione di apposita modulistica. Si fissano degli standard di quantità e qualità dei servizi e si predispongono sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

PARTE 2^: i servizi bibliotecari e ludotecari di Montechiarugolo

2.1 - Finalità dei servizi

1. Il Comune di Montechiarugolo riconosce nei propri Servizi bibliotecari e ludotecari un servizio pubblico indispensabile al fine di concorrere a raggiungere le seguenti finalità:

- a) promuovere lo sviluppo educativo, culturale e civile della comunità locale;
- b) assicurare ai cittadini il soddisfacimento del diritto all'informazione, all'alfabetizzazione anche informatica, allo sviluppo culturale, alla formazione permanente, alla lettura, al gioco, alla socialità nel rispetto della pluralità degli interessi;
- c) rimuovere e/o attenuare gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio dei suddetti diritti, facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati, fatte salve le limitazioni oggettive che richiedano adeguato sostegno psicologico e psicopedagogico, servizi di aiuto personale o familiare, strumenti e sussidi tecnici particolari;
- d) promuovere occasioni per l'espressione della creatività, favorire lo sviluppo di processi di autonomia e di scambio relazionale con i pari, e tra persone di età diverse–anche in relazione alla multiculturalità e al tema del rispetto delle diverse identità individuali e culturali;
- e) accogliere e valorizzare la documentazione sul territorio comunale, al fine di conservare e trasmettere la memoria storica e l'identità specifica della comunità locale.

2. I Servizi bibliotecari e ludotecari aderiscono alle reti bibliotecarie locali e regionali, che consentono agli utenti delle biblioteche dei comuni aderenti di usufruire dei servizi di prestito intersistemico ed interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere; consentono altresì ai Servizi stessi di avvalersi della catalogazione partecipata, di usufruire del catalogo OPAC on line, di economie di scala.

2.2 - Diritto di scelta

1. Le raccolte e i servizi erogati comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su diversi supporti, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società; i Servizi si adoperano con politiche di formazione/informazione degli utenti affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato. A tale scopo i Servizi adottano ogni forma di comunicazione utile per la diffusione e divulgazione dei contenuti della Carta dei Servizi (opuscoli, depliant, siti web e altri strumenti di comunicazione disponibili di tempo in tempo).

2.3 - Sedi

1. I Servizi hanno una localizzazione facilmente raggiungibile e le relative strutture sono prive di barriere architettoniche; i relativi ambienti sono puliti, gradevoli, confortevoli, accoglienti, funzionali alle diverse attività e servizi offerti, con arredi costruiti a norma di legge e attrezzature tecniche e tecnologiche adeguate ai tempi.

I Servizi di biblioteca e ludoteca del Comune di Montechiarugolo sono svolti presso due sedi: Centro Culturale Polivalente P.P.Pasolini a Monticelli Terme e Centro Culturale Le Ghiare a Basilicanova.

2.4 – Modalità di gestione dei servizi e risorse umane utilizzate

1. I Servizi bibliotecari e ludotecari possono essere gestiti tramite le seguenti modalità, in relazione alle specifiche professionalità richieste dalle singole prestazioni e alle caratteristiche qualitative e quantitative dell'organico ad essi assegnato:

- a) tramite personale dipendente del Comune;
- b) tramite affidamento esterno della gestione dei servizi ludotecari, mediante appalto;
- c) mediante incarichi e affidamenti esterni, per iniziative specifiche;
- d) tramite volontariato operante in forza di apposite convenzioni con il Terzo Settore, gli istituti del "volontariato singolo", del "Servizio civile volontario", stage scolastici, alternanza scuola lavoro (PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento), etc...

2.5 - Principali servizi erogati

1. I principali Servizi bibliotecari e ludotecari attualmente erogati sono i seguenti:

- servizio di consultazione, lettura e studio in sede;
- servizio di prestito locale;
- servizio di prestito intersistemico (prestito tra biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario Parmense) e interbibliotecario (prestito tra biblioteche al di fuori del locale sistema bibliotecario);
- servizio di consulenza bibliografica, *document delivery* e accesso a banche dati;
- servizio di navigazione internet;
- realizzazione di attività di promozione alla lettura, corsi, convegni, attività varie a favore di vari target predefiniti;
- sezione speciale: la ludoteca;
- sezione speciale: Il fondo locale;
- sezione speciale: i periodici;
- sezione speciale: sezione inclusiva (CAA).

2.6 - Orari e modalità di accesso

1. I Servizi bibliotecari e ludotecari del Comune di Montechiarugolo sono, di norma, aperti al pubblico tutti i giorni feriali, a seconda delle esigenze delle famiglie, dei target cui sono rivolti, della tipologia di servizi e delle risorse disponibili.

2. Gli orari di ciascun servizio sono evidenziati, nelle apposite sezioni / schede del sito web del Comune di Montechiarugolo.

3. Chiusure o riduzioni di orario straordinarie sono autorizzate con decreto del Sindaco, previa valutazione del Referente del Servizio.

4. Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Referente del Servizio.

2.7 - Servizio di consultazione, gioco, lettura e studio in sede

1. La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico, documentario e ludico dei Servizi può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente per

quanto riguarda libri, giochi, riviste e materiale multimediale a scaffale aperto. Esiste anche un magazzino, ove sono riposti i materiali con scarsa circolazione e minor interesse, nonché documenti lì inseriti per carenza di spazio: l'utente può farne richiesta.

2. L'accesso al patrimonio a scaffale aperto può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale di riferimento, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale. I Servizi devono essere dotati di spazi per lo studio, la consultazione, la lettura, l'uso del materiale ludico di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura anche per studiare con libri propri. Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti. In tutti i locali dei servizi è vietato fumare. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente.

3. Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio dei Servizi bibliotecari e ludotecari, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai Servizi stessi. In base a specifici accordi interbibliotecari il nome degli utenti incorsi nella disposizione di esclusione dai servizi, può essere reso noto ad altre biblioteche cooperanti a scopo di analoghi provvedimenti cautelativi. Specifiche modalità ed eventuali sanzioni possono, in ogni caso, essere stabilite dal vigente regolamento comunale in materia.

2.8 - Servizio di prestito locale

1. Il servizio di prestito locale è gratuito; per accedervi è necessaria l'iscrizione, a tempo indeterminato e gratuito, alla quale sono ammessi tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc...). L'iscrizione ha luogo previa compilazione dell'apposito modulo, completo dei propri dati, con esibizione di un documento di riconoscimento; l'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo di posta elettronica.

2. Per i minori la richiesta di iscrizione è presentata da un genitore o da un titolare della responsabilità genitoriale.

3. Gli utenti iscritti in altra biblioteca del Sistema Bibliotecario Parmense vengono associati ai servizi di Montechiarugolo a semplice richiesta, previa esibizione di un documento di identità e conferma verbale dei dati registrati a sistema e presa visione del regolamento del servizio cui si vuole essere associati.

4. Gli utenti iscritti al prestito sono registrati in un apposito schedario cartaceo e informatizzato, gestito dal personale operante presso i Servizi bibliotecari e ludotecari; i dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei Servizi bibliotecari e ludotecari, fatti salvi gli eventuali accordi esplicitamente autorizzati dall'utente.

5. Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi, i giochi, i dvd, cd audio disposti a scaffale aperto; sono esclusi dal prestito i dizionari, le enciclopedie ed il materiale sul quale viene apposta la dicitura "escluso dal prestito", nonché temporaneamente, quei materiali che servissero per mostre, attività con le scuole, manifestazioni particolari. Tuttavia, anche il materiale documentario normalmente escluso dal prestito può, temporaneamente, per necessità particolari, essere ammesso al prestito breve. Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

2.9 - Prestito librario, di riviste e di giochi

1. Il prestito librario, di riviste e di giochi dura un mese, il prestito di materiale multimediale dura 15 giorni.
2. L'utente iscritto nel Sistema Bibliotecario Parmense può prendere in prestito contemporaneamente 10 documenti, tra libri, riviste, audiovisivi, giochi. L'utente temporaneo o residente altrove potrà prendere in prestito 4 documenti tra libri, riviste, audiovisivi, giochi.
3. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.
4. Il materiale già in prestito può essere prenotato. In caso di prenotazione i servizi si impegnano ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni, dopodiché verrà ricollocato al suo posto.
5. Il prestito è rinnovabile, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento; l'utente che intende rinnovare il prestito può recarsi in biblioteca, telefonare, oppure inviare una richiesta via e-mail, messaggio whatsapp, o altro canale di comunicazione eventualmente attivo, di tempo in tempo.
6. Il prestito alle scuole, ai servizi comunali, alle associazioni o ad altre istituzioni può essere concordato con gli insegnanti e con i relativi responsabili, in base alle esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.
7. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 30 giorni dalla scadenza; il ritardo nella riconsegna dei documenti oltre il 30° giorno può comportare l'esclusione temporanea dal servizio fino alla restituzione del documento. La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione o continue e gravi infrazioni alle regole del prestito possono comportare l'esclusione temporanea o definitiva dal prestito.
8. L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione o in prestito; qualora il documento preso in prestito o in consultazione venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto a rifondere il danno, finalizzato al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, o con altro documento purché della stesso valore o interesse per la collezione della biblioteca/ludoteca.
9. Specifiche modalità ed eventuali sanzioni possono, in ogni caso, essere stabilite dal vigente regolamento comunale in materia.

2.10 - Servizio di prestito interbibliotecario

1. Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale, regionale e nazionale con le Biblioteche che ammettono la reciprocità. Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale (in questo caso "prestito intersistemico) consente, di norma, di avere il libro richiesto nel giro di due settimane lavorative se disponibile; il servizio è gratuito.
2. Il prestito interbibliotecario:
 - a) viene concesso fino ad un massimo di 30 gg., salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante;
 - b) viene concesso per un massimo di 4 documenti per utente; l'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante;
 - c) è assoggettato ai costi relativi alla spedizione postale, pubblica o privata, secondo quanto indicato dalla singola biblioteca che riceve la richiesta.

3. La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dal personale del Servizio bibliotecario che richiede il prestito interbibliotecario, che cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazioni dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata. Il tempo di attesa per l'arrivo di tali documenti dipende dalle norme fissate dalle biblioteche prestanti.

4. Per ritardi nella riconsegna superiori a 60 gg. è prevista la sospensione; la riammissione è subordinata al decorrere di 12 mesi di sospensione dal prestito. L'utente non in regola con le restituzioni:

- a) non può effettuare nuova richiesta di prestito interbibliotecario;
- b) è tenuto a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi richiesti.

5. Specifiche modalità ed eventuali sanzioni possono, in ogni caso, essere stabilite dal vigente regolamento comunale in materia.

2.11 - Servizio di consulenza bibliografica (*reference*), accesso a banche dati, servizi on line

1. L'attivazione del servizio di *reference* avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente, sia di persona che via e-mail, o telefonica.

2. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on-line e off-line, multimediale, per il cui utilizzo il personale del Servizio bibliotecario mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il personale del Servizio bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, il personale del Servizio bibliotecario indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.

3. Dal sito del Sistema Bibliotecario parmense (digitando su qualunque motore di ricerca "opac parma") l'utente troverà il catalogo di tutte le biblioteche di Parma, compresa quella di Montechiarugolo. L'utente potrà:

- a) verificare sul sito, in tempo reale, se il documento che cerca è stato acquistato dalla biblioteca o se invece occorre riceverlo in prestito interbibliotecario;
- b) sapere se il documento è già in prestito e quando tale prestito scade;
- c) registrandosi, avere diversi servizi personalizzati, verificando la propria situazione lettore, registrare ricerche già fatte, suggerire l'acquisto di libri specifici alla biblioteca, consultare il bollettino con gli ultimi acquisti della biblioteca, fare richieste al sistema bibliotecario parmense (*reference on line*);
- d) richiedere gratuitamente alla biblioteca anche l'adesione gratuita alla piattaforma EmiLib-MLOL che consente l'effettuazione di prestiti di documenti in formato elettronico.

2.12 - Servizio di riproduzione dei documenti (*document delivery*)

1. È possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto o temporaneamente presente in Biblioteca solo mediante scansione, nel rispetto, in ogni caso, delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright, con particolare riferimento alla legge n. 248 del 18 agosto 2000 e s.m., che prevede all'art.2, la possibilità di riprodurre nei

limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico e la riproduzione per uso personale di opere di ingegno effettuata mediante fotocopia.

2. Il personale del Servizio bibliotecario, in ogni caso, non effettua fotocopie e non può consentire all'utente l'utilizzo della fotocopiatrice eventualmente presente nei locali della biblioteca.

3. È possibile richiedere la scansione di documenti, con i limiti di cui al comma 1 del presente articolo: il servizio ha tempi di esecuzione immediati, se il numero delle riproduzioni non supera le 15 pagine e se l'affluenza del pubblico del momento permetta lo svolgimento di questa operazione senza creare disagio e disservizio agli altri utenti; nel caso in cui le riproduzioni richieste siano in numero superiore o il personale del Servizio bibliotecario sia impossibilitato, a causa dell'affluenza del pubblico, tale personale può decidere di posticipare la consegna, a seconda della situazione specifica e comunque non oltre i tre giorni lavorativi.

4. La riproduzione del documento richiesta sarà inviata via e-mail all'utente.

5. In ogni caso, qualora la richiesta di scansioni superi la ragionevolezza, sarà facoltà del personale del Servizio bibliotecario rifiutare il servizio.

6. Il servizio di scansione di documenti è gratuito.

2.13 – Servizio di navigazione Internet e postazioni multimediali off-line

1. Il servizio di navigazione Internet è assoggettato alle normative vigenti in materia e viene erogato alle seguenti condizioni:

- a) tramite la rete pubblica digitale a banda ultra larga WiFi della Regione Emilia Romagna, con il nome di rete EmiliaRomagnaWiFi, ove disponibile;
- b) tramite l'accesso alla rete comunale, previa adozione delle necessarie modalità informatiche che inibiscano la navigazione su siti Internet esplicitamente in contrasto con le leggi vigenti, l'ordine pubblico e il buon costume, rendendo impossibile spedire o accettare messaggi che siano esplicitamente in contrasto con tali disposizioni.

2. Alle condizioni sopra citate ogni utente può usufruire di tale servizio in modo diretto, gratuito, senza limiti e senza l'inserimento di specifiche credenziali, con il proprio dispositivo mobile e/o con dispositivi eventualmente messi a disposizione del Comune; il tempo massimo di navigazione è illimitato, tranne il caso in cui vi sia una lista di attesa di utenti interessati, nel qual caso il tempo massimo di navigazione non può superare l'ora, per ciascun utente.

3. In ogni caso, particolare attenzione sarà a tal proposito dedicata alla consultazione da parte di utenti minorenni.

2.14 - Sezioni speciali: la Ludoteca.

1. I Servizi bibliotecari e ludotecari del Comune di Montechiarugolo svolgono un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 13 anni, per la quale predispone un patrimonio ludico per tipologia e contenuti, in uno spazio specifico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce di età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire:

- a) la massima accessibilità, al fine di promuovere l'agio, la libera aggregazione e socializzazione, la prevenzione al disagio, la creatività, l'autonomia della scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, immaginative e conoscitive di bambine e bambini, ragazze e ragazzi;
- b) la promozione e la valorizzazione del gioco attraverso la creazione di gruppi-gioco estemporanei e di momenti più strutturati, progettati in programmazioni dedicate;

- c) la promozione e la valorizzazione della lettura attraverso il quotidiano ascolto e dialogo con l'utenza e la creazione di specifiche attività quali laboratori di lettura, presentazioni, gruppi di lettura;
 - d) facilitazione nell'accesso alle informazioni e documentazioni;
 - e) la contaminazione tra diverse età, generazioni e culture;
 - f) la promozione dei luoghi pubblici come sede di servizi educativi e ricreativi di supporto all'azione educativa delle famiglie e della scuola.
2. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Biblioteca Ragazzi e della Sezione Ludoteca avviene con le stesse modalità descritte ai punti precedenti.
 3. Presso la Ludoteca sono forniti giochi conformi alle diverse fasce d'età degli utenti; in ogni caso il Comune e gli operatori del servizio non sono responsabili delle conseguenze dannose che possano derivare da un uso non corretto del gioco prestato.
 4. Al momento dell'iscrizione ai servizi, il titolare della responsabilità genitoriale viene informato che si tratta di servizio ad accesso libero, sottoscrive una dichiarazione con la quale solleva il Comune da qualsiasi responsabilità conseguente all'uso delle attrezzature e dei locali dei Servizi stessi.
 5. L'accesso e la permanenza autonoma nei locali della Biblioteca e delle singole sezioni è consentito ai minori non accompagnati, a partire dall'età di anni 7; i minori di anni 7 devono essere accompagnati da un adulto.
 6. Gli accompagnatori dei minori devono mettere al corrente il personale del Servizio bibliotecario/ludotecario di eventuali malattie, disturbi di natura fisiologica o comportamentale, allergie o intolleranze a materiali o cibi, nonché semplici abitudini che possano pregiudicare la salute, la serenità e la sicurezza degli utenti; il personale del Servizio bibliotecario/ludotecario, in ogni caso, non è in alcun modo tenuto a somministrare farmaci.
 7. Le sezioni 0-6, Biblioteca ragazzi, e la Ludoteca, sono servizi senza affido, pertanto il relativo personale non è in alcun modo responsabile della custodia dei minori, che sono liberi di allontanarsi dallo spazio senza che il personale presente per il prestito e per le altre attività abbia alcun obbligo di vigilanza.
 8. In occasione di visite di classi/sezioni all'interno della Ludoteca, la responsabilità della vigilanza sui bambini rimane a carico degli insegnanti accompagnatori, come per qualsiasi altra attività esterna ai locali scolastici;
 9. I Servizi collaborano con gli altri servizi comunali, le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e il gioco tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche; ai fini della promozione alla lettura e al gioco, gli insegnanti possono usufruire di condizioni particolari di prestito. Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento con il Referente del Servizio.

2.15 - Sezione speciale: il fondo locale

1. Il Servizio bibliotecario raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.
3. La consultazione e il prestito delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

2.16 - Sezione speciale: i periodici

1. L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato.

2. I periodici correnti possono essere consultati solo in sede; gli arretrati possono essere presi in prestito per 1 mese.
3. I periodici per i quali i Servizi bibliotecari e ludotecari del Comune di Montechiarugolo hanno in corso un abbonamento vengono conservati in magazzino almeno per un anno, tranne i quotidiani che vengono conservati per una settimana.
5. I quotidiani possono essere dati solo in consultazione.

2.17 - Sezione speciale: sezione inclusiva (CAA)

1. Con l'espressione Comunicazione Aumentativa e Alternativa, da cui l'acronimo CAA, si indica un insieme di strategie, tecniche e tecnologie utilizzate per semplificare e favorire la comunicazione nelle persone che evidenziano difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, in particolare la scrittura e il linguaggio orale. Questo tipo di comunicazione viene denominata "Aumentativa", in quanto non si sostituisce in toto alle potenzialità e possibilità comunicative del soggetto, ma le integra, fornendo, nel contempo, indicazioni e suggerimenti per come potenziarle ed incrementarle attraverso il ricorso alle vocalizzazioni, ai gesti e ai segni. Viene poi denominata "Alternativa", in quanto impiega strategie e tecniche differenti, appunto alternative, rispetto al linguaggio parlato e scritto.
2. Il Servizio bibliotecario, nell'ottica di essere inclusiva e di fornire strumenti di lettura e di apprendimento per tutti, raccoglie e promuove l'utilizzo di documenti realizzati con la CAA.
3. È disponibile gratuitamente, previa prenotazione, una postazione PC dotata di apposito software dedicato per la realizzazione di testi in CAA.
4. La consultazione e il prestito delle opere che compongono la sezione speciale CAA avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

2.18 - Attività di promozione del libro e del gioco

1. I Servizi bibliotecari e ludotecari sono anche un luogo d'incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze; a tali fini attuano attività di promozione del libro e del gioco avvalendosi della collaborazione dei vari assessorati, degli altri servizi comunali, delle scuole, degli enti, delle istituzioni e associazioni del territorio.
2. Le attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, pagine web del Comune e del Sistema Bibliotecario Parmense e i diversi canali di comunicazione di tempo in tempo a disposizione.

PARTE 3^: indicatori di livello di qualità dei servizi

3.1 - Parametri regionali e del Comune di Montechiarugolo

1. Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei Servizi bibliotecari e ludotecari, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dai servizi medesimi.
2. Rientrano tra i parametri di giudizio anche gli indicatori e i relativi valori sotto indicati, elaborati dalla regione Emilia Romagna con delibera di Giunta Regionale n. 303 del 3 marzo 2003 in esecuzione dell'art.10 della legge regionale n. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*".

Titolo	Parametro
Spazi	almeno 0,30 mq ogni 10 abitanti

Personale	almeno 0,50 addetti a tempo pieno ogni 2000 abitanti;
Professionalità, formazione e aggiornamento del personale	presenza delle figure professionali in organico; svolgimento di formazione sia generale che specifica
Orari di apertura	almeno 30 ore di apertura complessiva tra le due sedi
Comunicazione variazione orari ed aperture	almeno 10 gg. di anticipo salvo imprevisti
Iscritti attivi	almeno 15 iscritti attivi ogni 100 abitanti
Iscrizione	immediatamente successiva alla presentazione del relativo modulo
Dotazione documentaria di base	non inferiore a 1,5 documenti per abitante
Disponibilità dei documenti	immediata per i documenti a scaffale aperto (se disponibili a catalogo) durante l'orario di apertura. Al massimo il giorno lavorativo successivo per quelli a magazzino; l'utente verrà immediatamente avvisato del rientro di un documento da lui prenotato; qualora non fosse temporaneamente possibile per motivi di forza maggiore accedere al magazzino, verrà data immediata comunicazione all'utenza indicando motivazione ed eventuale tempistica.
Acquisti annui	almeno 100 acquisti ogni 1000 abitanti,
Catalogazione	secondo gli standard internazionali e su base cooperativa
Indice di prestito	almeno 1,5 prestiti annuali per abitante
Promozione della lettura e del patrimonio documentale	almeno 50 eventi all'anno

3.2 - Forme di partecipazione

1. Suggerimenti d'acquisto

Se il materiale documentale/ludico cercato non è presente in Biblioteca/Ludoteca è possibile suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca/ludoteca e le disponibilità finanziarie, fatta salva la possibilità di proporre all'utente il prestito intersistemico del libro presente in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Parmense, limitatamente al materiale librario. Non possono essere proposti per l'acquisto i manuali scolastici. I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte degli Istituti, né costituiscono prenotazione di prestito.

2. Proposte migliorative

Gli utenti possono suggerire e presentare ogni genere di proposta volta al miglioramento dei Servizi. Ad ogni richiesta verrà data una risposta motivata entro 30 giorni da parte del Referente del Servizio sull'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (Legge sulla trasparenza), con i limiti previsti da questa e del decreto legislativo n.196/2003 in tema di privacy).

3. Donazioni

Doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità dei Servizi bibliotecari e ludotecari, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in

biblioteca/ludoteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio. I doni possono quindi essere respinti o accettati per altre istituzioni culturali e benefiche, venduti o destinati a progettualità legate ai Servizi bibliotecari/ludotecari o del Comune di Montechiarugolo, in genere.

4. Gruppi

I Servizi bibliotecari e ludotecari promuovono e sostengono l'attivazione in forma aggregata di gruppi di utenti che intendono contribuire alla diffusione della cultura tramite Gruppi di lettura, Gruppi di scrittura, Gruppi di lettura a voce alta e altri gruppi a carattere informale. L'adesione ai gruppi è libera e aperta a tutti, mediante richiesta di inserimento del proprio nominativo in apposito elenco.

PARTE 4^: tutela dei diritti degli utenti

4.1 - Reclami

1. Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.
2. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto con posta elettronica al servizio scuola o attraverso il portale *Comuni-Chiamo* il cui indirizzo è reperibile nel sito istituzionale del Comune. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.
3. Al reclamo sarà data motivata risposta entro di norma 30 giorni ed inoltre saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
4. Specifiche modalità possono, in ogni caso, essere stabilite dal vigente regolamento comunale in materia di Servizi bibliotecari e ludotecari.

4.2 - Diritti e doveri

1. Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi hanno diritti e doveri; in particolare:
 - a) l'Amministrazione comunale deve finanziare adeguatamente i Servizi, dotarli di locali adeguati, del personale necessario, adeguatamente qualificato e aggiornato e delle risorse necessarie, in relazione alle esigenze della comunità da servire; deve approvare gli obiettivi e controllarne il raggiungimento;
 - b) il personale dei Servizi bibliotecari e ludotecari deve:
 - ✓ garantire libero accesso al materiale documentale e ludico, alle informazioni e ai servizi disponibili o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
 - ✓ assistere l'utente con cortesia, rispetto, imparzialità, riservatezza;
 - ✓ garantire la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, sempre nel rispetto delle disposizioni normative vigenti;
 - ✓ operare nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici forniti dagli organismi nazionali ed internazionali;
 - ✓ porsi intenzionalmente come i mediatori della relazione e - in Ludoteca – assumere il gioco come strumento di comunicazione, confronto, formazione tra il loro essere adulti e i soggetti in età evolutiva;
 - ✓ promuovere il gioco, la lettura, la socializzazione;
 - ✓ svolgere il servizio di *reference* e informazioni di orientamento;

- ✓ esercitare le funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento dei servizi;
- ✓ provvedere all'acquisto, alla catalogazione, alla cura e alla conservazione dei materiali;

c) ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi osservando le regole dei servizi, le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti. L'utente è direttamente responsabile dei materiali presi in prestito fino alla restituzione: è tenuto a rifondere il valore del materiale a prestito in caso di smarrimento o danneggiamento. L'utente in particolare è tenuto a rispettare le scadenze, le tariffe stabilite, gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare; deve rispettare i documenti, gli arredi, gli altri utenti, il personale. Tutti gli utenti sono responsabili dei materiali che utilizzano e devono riporli in ordine dopo averli utilizzati. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla biblioteca. In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il personale può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato o alla sua famiglia nel caso di minore.

2. Specifiche modalità ed eventuali sanzioni possono, in ogni caso, essere stabilite dal vigente regolamento comunale in materia.

4.3 - Recapiti

➤ **Centro Polivalente "P.Pasolini" di Monticelli Terme**

Via Marconi 13 bis, 43022 Monticelli Terme

Tel. 0521687781/783/788

E-Mail biblioteca: biblioteca@comune.montechiarugolo.pr.it

E-Mail ludoteca: ludoteca@comune.montechiarugolo.pr.it

➤ **Centro "Le Ghiare" di Basilicanova**

Via Ghiare 30, 43022 Basilicanova

Tel. 0521681240 – E-mail: biblioteca.basilicanova@comune.montechiarugolo.pr.it.

➤ **Per comunicazioni ufficiali (reclami, ecc...)**

Comuni-Chiamo (vedi sito web comunale)

posta elettronica ordinaria: urp@comune.montechiarugolo.pr.it

posta elettronica certificata (p.e.c.): protocollo@postacert.comune.montechiarugolo.pr.it

Responsabile del Settore dei servizi alla persona:

Gian Franco Fontanesi – g.fontanesi@comune.montechiarugolo.pr.it.

Referente del Servizio:

Massimo Guenza – m.guenza@comune.montechiarugolo.pr.it.