



Comune di Ceriale



Biblioteca Civica Agostino Sasso

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **BIBLIOTECA CIVICA**

### **“Agostino Sasso”**

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale  
n. 128 del 26.09.2024  
in attuazione dell'art. 31 del Regolamento della Biblioteca Civica “A. Sasso”

Via Romana, 36 – 17023 Ceriale (SV)

Tel: 0182.919402

E-mail: [biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it)

PEC: [comuneceriale@postecert.it](mailto:comuneceriale@postecert.it)

T.E.Q. Area Finanziaria: Rag. Laura Camastra

Funzionario Responsabile Biblioteca / Direttore: Dott.ssa Elisabetta Saturno

Codice ISIL:

**IT-SV0019**

(Biblioteca)

Codice ISIL:

**IT-SV0235**

(Sala Polivalente)

Polo SBN: LIG71

Informazioni esaustive di dettaglio relative a tutti i servizi erogati dalla Biblioteca del Comune di Ceriale e alle iniziative culturali organizzate sono reperibili sul [Sito Istituzionale dell'Ente](#) e sul [Sito Turistico del Comune di Ceriale](#).

## **Introduzione**

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un “patto” per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi.

Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

## **Validità della Carta**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dalla data di approvazione della Deliberazione della Giunta Comunale e vengono aggiornati periodicamente.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate sulla pagina online della [Biblioteca Civica](#).

## **Principi Fondamentali**

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi

stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

### **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune è tenuto a dare riscontro.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

## La Biblioteca e le sue sedi

É possibile richiedere informazioni su servizi, attività ed eventi presso le sedi della Biblioteca.

### **Biblioteca Civica Agostino Sasso**

Via Romana, 36 – 17023 Ceriale (SV)

Tel: 0182919402

[biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it)

### **Sala Polivalente "Francesco Fizzotti" della Biblioteca Civica**

Via Primo Maggio, 22 – 17023 Ceriale (SV)

Tel: 0182919409

[biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it)

## Canali Social

Facebook: [Biblioteca "Agostino Sasso" Ceriale](#)

## **Chiusure predeterminate in caso di allerte idrogeologiche**

### **Allerta Rossa e Arancione**

La Biblioteca Civica “Agostino Sasso” e la Sala Polivalente “Francesco Fizzotti” sono chiuse al pubblico per l’intera durata dell’allerta stessa.

## **Servizi Erogati**

### **Apertura al Pubblico**

Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca Civica Agostino Sasso: 24 ore.

Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Sala Polivalente Francesco Fizzotti della Biblioteca: 19 ore.

Sulla pagina internet della Biblioteca (Sito Istituzionale e Sito Turistico), tramite canali social e all’interno delle bacheche all’entrata vengono pubblicate tutte le comunicazioni per gli utenti inerenti gli orari di apertura ed eventuali giornate di chiusura per riordino o lavori di manutenzione.

## **Informazione e Orientamento**

Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi.

Gli operatori sono a disposizione degli utenti per l’assistenza costante e immediata durante l’intero orario di apertura della Biblioteca Civica Agostino Sasso e della Sala Polivalente Francesco Fizzotti della Biblioteca Civica.

## **Iscrizione**

Necessaria per accedere al servizio di prestito.

Tempistiche: Immediata.

L’iscrizione alla Biblioteca è libera e ha durata illimitata, presentando un documento di identità personale in corso di validità, il codice fiscale e tutti i dati presenti sul modulo di iscrizione, sottoscrivendo, infine, l’impegno a rispettare le condizioni stabilite dal presente Regolamento, come da modulo SBNWEB.

L'utente che vorrà accedere al servizio di prestito dovrà presentarsi con un documento di identità o tessera sanitaria. Non verrà rilasciata alcuna tessera di iscrizione.

Per i minori di 18 anni l'iscrizione avviene tramite il genitore (o chi eserciti potestà genitoriale).

È attiva la procedura di iscrizione online tramite lo Sportello Online del Comune di Ceriale per gli utenti in possesso di SPID o di Carta d'Identità Elettronica.

È attiva, inoltre, la possibilità di iscrizione dei minorenni da parte dei genitori (o chi eserciti potestà genitoriale) tramite gli stessi canali e le stesse credenziali di cui sopra.

Dove rivolgersi:

- Presso la Biblioteca Civica "Agostino Sasso";
- Presso la Sala Polivalente "Francesco Fizzotti" della Biblioteca Civica.

Costi: Nessun onere a carico dell'utente.

Normativa: [Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso](#).

### **Servizio di prestito**

Può accedere al servizio di prestito chi è iscritto alla Biblioteca (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, le enciclopedie, le grandi opere, i periodici, i testi rari o in stato di degrado e i materiali multimediali - salvo deroghe per motivate necessità, concesse dal Direttore della Biblioteca), presentando un documento di identità personale in corso di validità o la tessera sanitaria.

Documenti:

- **Monografie**  
Durata: 30 giorni - Prorogabili altri 30 giorni.  
Quantità: Massimo 3 libri per iscrizione.
- **Novità Editoriali**  
Durata: 15 giorni - Non rinnovabili.  
Quantità: Massimo 1 libro per iscrizione.
- **Prestito destinato a scuole**  
Durata: 30 giorni - Prorogabili altri 30 giorni.  
Quantità: Concordata con il Direttore della Biblioteca.  
Nel caso di prestito destinato a scuole, ospedali, case famiglia e simili, può essere concesso il prestito di un documento per ogni persona appartenente al gruppo collettivo.

Il Direttore ha la facoltà di concedere, in deroga, una quantità superiore alle tre unità librarie, sino ad un massimo di n. 8 unità, in caso di particolari necessità motivate da parte dell'utente o dell'ente che ne faccia richiesta.

Il ritiro del materiale bibliografico, che si intende prendere in prestito, avverrà prevalentemente presso i locali della Biblioteca Civica Agostino Sasso (fatta eccezione per il materiale facente parte della Sezione in lingua straniera che dovrà essere ritirato presso la sede della Sala Polivalente) salvo deroghe per particolari motivate necessità.

La proroga del prestito può essere richiesta al numero 0182.919402, via mail all'indirizzo [biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it) indicando il nominativo e il titolo del volume preso in prestito per cui si richiede il rinnovo.

La restituzione del materiale preso in prestito deve essere effettuata in orario di apertura al pubblico prevalentemente presso i locali della Biblioteca Civica Agostino Sasso in Via Romana, 36, all'interno del Box di Restituzione 24H posto all'esterno dei locali della Biblioteca o presso i locali della Sala Polivalente.

Qualora il materiale prestato non venga restituito nel rispetto del termine previsto, all'avvenuta scadenza l'utente verrà avvisato telefonicamente (per ritardi superiori ad un mese).

In attesa della restituzione dei libri l'utente non potrà usufruire del servizio di prestito.

Trascorsi quindici giorni dall'avviso telefonico si procederà con l'invio di un sollecito scritto tramite posta raccomandata; l'utente che restituisca, sostituisca o risarcisca in ritardo una pubblicazione, sarà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato. La riammissione al prestito può essere fatta solo dopo la restituzione del documento prestato o a seguito di accordi con la biblioteca prestante.

I giorni di sospensione sono applicati dal momento della restituzione.

Trascorsi 6 mesi dal sollecito scritto, gli utenti che:

- non restituiscono, smarriscono o danneggiano un libro oppure
- all'atto dell'iscrizione comunicano dati e indirizzi falsi o presso i quali si rendono irreperibili, con l'evidente intenzione di non risarcire la biblioteca

saranno sospesi dai servizi della biblioteca.

Si procederà poi, con apposita Determinazione che verrà trasmessa alla Soprintendenza, a stilare l'elenco dei libri (mai restituiti o sottratti).

Nel caso di restituzioni avvenute successivamente, l'utente sarà sospeso per un periodo pari al ritardo accumulato, sarà riammesso all'utilizzo dei servizi della Biblioteca previa segnalazione alla Soprintendenza.

Per informazioni più approfondite sul servizio prestito è possibile accedere alla [pagina della Biblioteca](#) sul Sito Istituzionale dell'Ente o sul [Sito Turistico del Comune di Ceriale](#).

### Disponibilità documenti

Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti:

- Conservati a scaffale aperto



(La consultazione delle opere disponibili nelle sale a scaffale aperto è libera e non necessita della mediazione del personale.

Gli utenti che hanno terminato la consultazione di opere collocate nelle sale sono pregati di non riporle sugli scaffali, ma di lasciarle sui tavoli; la ricollocazione sarà effettuata dal personale della biblioteca).

Tempistiche: Immediata.

- Conservati in magazzino o a scaffale chiuso

Per la consultazione delle opere collocate in magazzino o a scaffale chiuso occorre fare richiesta al bibliotecario o all'addetto al servizio, del materiale desiderato.

Tempistiche: Il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile (in media 5 min) in relazione al numero delle richieste in corso.

Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico di:

- Periodici

Tempistiche: Giorno stesso

- Documenti rientrati dal prestito

Tempistiche: 1 giorno

Il servizio di prestito è autorizzato previa richiesta di iscrizione alla Biblioteca.

Nel caso di prestito destinato a case famiglia e simili l'intestazione dell'iscrizione viene effettuata al relativo ente che delega un suo rappresentante quale responsabile della restituzione dei documenti.

Il prestito a nome di terzi può essere autorizzato nel caso in cui l'utente abbia con sé il documento della persona iscritta ed esponga una motivazione valida per giustificare il suo possesso.

### A chi è rivolto

A tutti i cittadini, cerialesi e non, secondo le modalità previste dal Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.

### Cosa offre

Il servizio di prestito mette a disposizione la ricchezza documentale della Biblioteca di Ceriale (libri, fumetti, film in DVD, corsi di lingue, ecc.), della Biblioteca digitale (audiolibri, registrazioni sonore, ecc.) e dell'Edicola digitale MLOL – compilando l'apposito modulo di iscrizione.

Per ulteriori informazioni consultare il [Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso](#).

### **Prestito Interbibliotecario I.L.L.**

La Biblioteca di Ceriale fornisce un servizio di prestito interbibliotecario (I.L.L.).

Il Prestito Interbibliotecario, erogato presso la Biblioteca Civica Agostino Sasso, consente:

- agli utenti registrati presso la Biblioteca di Ceriale di richiedere opere possedute dalla maggior parte delle Biblioteche Civiche e statali italiane;

- agli utenti delle altre Biblioteche Civiche e Statali italiane di richiedere opere possedute dalla Biblioteca Civica Agostino Sasso.

Per tale servizio è richiesto il pagamento di una somma stabilita per l'invio del supporto, sulla base delle tariffe postali in vigore al momento della spedizione, maggiorata del costo forfetario di € 1,00 per le spese di imballaggio.

Qualora altre biblioteche richiedano un rimborso per le spese di spedizione, l'utente interessato dovrà provvedere al versamento della somma in base alle indicazioni della biblioteca fornitrice.

L'utente dovrà versare la somma richiesta per il prestito interbibliotecario in occasione della richiesta effettuata su apposito modulo, dopo gli accordi preventivi con l'altra Biblioteca in base alla disponibilità del supporto.

Solo successivamente verrà confermata la richiesta definitiva all'altra Biblioteca.

Durata e modalità del prestito vengono concordate preventivamente tra le due biblioteche. Il materiale multimediale e di sola consultazione è escluso dal prestito interbibliotecario.

L'utente a cui è stato affidato il supporto deve essere iscritto alla biblioteca ed è direttamente responsabile dell'integrità dello stesso, di eventuali danneggiamenti e ritardi nella consegna.

La richiesta di Prestito I.L.L. è ammessa solamente tra Biblioteca e Biblioteca.

Non è ammesso l'invio diretto presso il domicilio del richiedente.

#### Ricerca in catalogo e invio della richiesta

Tempistica: Immediata.

Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca

Tempistiche: Mediamente 15 giorni lavorativi dall'invio della richiesta all'altra biblioteca (le spedizioni sono effettuate tramite posta).

#### Durata del prestito

Dipende dalle regole della Biblioteca prestante (in genere 30 giorni dalla spedizione).

Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile).

Tempistiche: entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

#### Durata del prestito

Tempistiche: 30 giorni dalla spedizione – rinnovabili altri 30 giorni.

Normativa:

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## **Document Delivery**

Per quanto riguarda la richiesta di invio della riproduzione di un documento (Document Delivery), generalmente articoli o capitoli di libri, la Biblioteca fornisce il servizio esclusivamente tramite scansione e invio via mail delle copie richieste nel rispetto delle vigenti leggi del diritto d'autore. Il servizio è gratuito fino ad un massimo di n. 5 facciate.

**Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti.**

Massimo 30 giorni lavorativi.

**Costi:**

Per richieste superiori alle 5 facciate, il servizio è a pagamento in base alle tariffe approvate dalla Giunta Comunale.

## **Prenotazione**

Possibilità di prenotare libri già in prestito ad altri utenti.

La prenotazione è valida per sette giorni dal momento del rientro del documento in Biblioteca.

Se un utente ha più libri prenotati contemporaneamente si passerà a consegnare il libro al primo utente utile disponibile.

La prenotazione può essere richiesta al numero 0182.919402, via mail all'indirizzo [biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it) indicando nome e cognome e il titolo del volume per cui si richiede la prenotazione.

## **Informazioni bibliografiche**

**A chi è rivolto**

A tutti i cittadini, cerialesi e non, secondo le modalità previste dal Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.

### Cosa offre

Il Servizio di consulenza bibliografica offre assistenza qualificata agli utenti che cercano informazioni sul patrimonio librario e sull'uso dei servizi della Biblioteca o di altri centri bibliografici o documentali.

### Come fare

Il servizio è erogato direttamente in sede oppure da remoto, tramite email, con eventuale fornitura di riproduzione fotostatiche o digitali.

### Tempistiche

Consulenza bibliografica e Reference: Immediata fino a un massimo di 30 minuti.

Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie:

- Ricerche di particolare complessità o specialistiche  
Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti.  
Tempistiche: Massimo 30 giorni lavorativi.
- Reference on-line  
Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti.  
Tempistiche: dal ricevimento della richiesta massimo 30 giorni lavorativi.

Documentazione archivio fotografico storico: entro 30 giorni.

### Dove rivolgersi

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

### Quanto costa

Nessun onere a carico dell'utente salvo il costo di eventuali riproduzioni fotostatiche o digitali.

### Normativa

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## **Lettura in sede e studio**

### A chi è rivolto

A tutti i cittadini, cerialesi e non, secondo le modalità previste dal Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.

### Cosa offre

- Lettura in sede e studio di testi propri e dei testi posseduti dalla Biblioteca;

- Documenti per non vedenti, ipovedenti e dislessici;
- Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, servizio Wi-Fi.

Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio presso la Biblioteca Civica: massimo 27 posti a sedere.

Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio presso la Sala Polivalente: massimo 12 posti a sedere.

### Come fare

L'accesso alla Biblioteca Civica Agostino Sasso e alla Sala Polivalente è libero.

### Tempistiche

Immediata, durante l'orario di apertura al pubblico.

### Dove rivolgersi

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

### Quanto costa

Nessun onere a carico dell'utente.

### Normativa

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori**

### A chi è rivolto

A tutti i cittadini, cerialesi e non, secondo le modalità previste dal Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.

### Cosa offre

Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate, in presenza.

Attività dedicate alle scuole di ogni grado presenti e non sul territorio comunale e per la libera utenza:

- Attività di lettura animata (anche con l'ausilio di strumenti musicali, kamishibai ed altri strumenti dedicati) a cura del personale della Biblioteca e di professionisti esterni del settore (salvo disponibilità economica dell'Ente);
- Laboratori creativi in occasione di determinate festività a cura di artisti, educatori e illustratori esterni (salvo disponibilità economica dell'Ente);

### Come fare

É possibile richiedere l'iscrizione a determinate iniziative inviando una mail all'indirizzo [biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it)

I laboratori proposti saranno rivolti esclusivamente alla fascia di età dedicata e per il numero massimo di posti disponibili indicati per quella attività.

### Dove rivolgersi

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

### Quanto costa

Nessun onere a carico dell'utente.

### Normativa

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## **Il Catalogo Online della Biblioteca Civica Agostino Sasso**

### A chi è rivolto

A tutti i cittadini che vogliono accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

### Cosa offre

La Biblioteca offre a tutti i cittadini la possibilità di accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala locale e nazionale.

### Come fare

Gli utenti possono accedere al servizio e consultare il catalogo al seguente link: [Catalogo](#)

### Dove rivolgersi

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

### Quanto costa

Nessun onere a carico dell'utente.

### Normativa

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## **Servizio di fornitura riproduzioni fotostatiche**

### A chi è rivolto

A tutti i cittadini che abbiano bisogno, per motivi di studio, professionali e vari, di riproduzioni tratte da esemplari conservati presso la Biblioteca Civica o richiedano stampe da internet o dai propri dispositivi usb.

### Cosa offre

L'ampio patrimonio bibliografico, da cui trarre riproduzioni fotostatiche, in base ai criteri e alle limitazioni poste dalla normativa sui diritti d'autore e sui diritti d'autore.

### Come fare

Gli utenti possono accedere al servizio rivolgendosi direttamente presso la sede della Biblioteca Civica Agostino Sasso (Via Romana, 36).

### Dove rivolgersi

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

### Quanto costa

L'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente.

### Normativa

[Regolamento della Biblioteca Civica Agostino Sasso.](#)

## Concessione di spazi

### A chi è rivolto

Privati cittadini, associazioni, istituzioni ed enti.

### Cosa offre

La Sala Polivalente può, di regola, essere richiesta da Enti, Associazioni, Organizzazioni sociali e culturali, del territorio e non, per lo svolgimento di incontri, riunioni, dibattiti ed ogni altra manifestazione pubblica che sia compatibile con la destinazione d'uso dei locali.

### Come fare

La richiesta per l'utilizzo avverrà attraverso moduli predisposti, da presentare al protocollo dell'Ente o via mail all'indirizzo [comuneceriale@postecert.it](mailto:comuneceriale@postecert.it) almeno 30 giorni prima l'utilizzo della Sala.

Tale richiesta dovrà contenere i dati completi del richiedente, la proposta del periodo di utilizzo, il relativo orario della mostra, conferenza, laboratorio e simili e la tipologia dell'evento che dovrà comunque coincidere con gli orari di apertura della sala Polivalente. Eventuali aperture serali, esclusivamente per conferenze e dibattiti, potranno essere concesse previa disponibilità in presenza del personale comunale o di un amministratore comunale.

È possibile anche richiedere la concessione degli spazi in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata allo [Sportello Online](#) della Biblioteca Civica.

È garantita la risposta al cittadino, che presenti richiesta di utilizzo della Sala Polivalente, entro 30 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

#### **Dove rivolgersi**

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alla pag. 5

#### **Quanto costa**

La sala potrà essere concessa:

- con Patrocinio gratuito del Comune di Ceriale per Enti ed Associazioni, Organizzazioni sociali e culturali territoriali o comunque operanti sul territorio comunale;
- dietro pagamento di apposita tariffa per Enti ed Associazioni, Organizzazioni sociali e culturali non territoriali.

Le tariffe sono stabilite dal Comune di Ceriale tramite apposita Deliberazione di Giunta Comunale.

#### **Normativa**

[Regolamento Sala Polivalente Francesco Fizzotti della Biblioteca Civica.](#)

## **Azioni di Miglioramento**

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

## **Diffusione e comunicazione**

Presso la Biblioteca Civica Agostino Sasso e la Sala Polivalente è affisso un estratto della presente Carta.

Copia della stessa può essere stampata o scaricata in formato PDF dal sito del [Comune di Ceriale](#).

## **Diritti degli utenti**



I cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi.

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

## **Doveri degli utenti**

Il Regolamento della Biblioteca elenca i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati, nonché del rispetto del patrimonio pubblico. L'uso scorretto dei servizi e il mancato rispetto del Regolamento possono comportare l'interruzione della consultazione, l'allontanamento, la sospensione o l'esclusione da tutti o da alcuni servizi della Biblioteca e della Sala Polivalente. Il mancato rispetto delle leggi vigenti comporta la denuncia dell'utente alle Autorità competenti da parte del T.E.Q. dell'Ufficio Biblioteca.

Per accedere al Servizio di Prestito è necessario rispettare le norme in materia di documenti di riconoscimento e requisiti. L'utente è personalmente responsabile del materiale librario, documentario e multimediale ricevuto in prestito. È tenuto a controllarne l'integrità e a segnalarne eventuali difetti, al momento della ricezione. È inoltre tenuto a rispondere di eventuali danni arrecati e degli smarrimenti, acquistando una copia nuova dell'opera smarrita o danneggiata, oppure di una o più opere, di analogo valore e/o contenuto, indicate dal Direttore della Biblioteca. Il materiale ricevuto in prestito deve essere restituito entro 30 giorni dalla data di acquisizione. È possibile, per alcune tipologie di materiali, prorogare il prestito per ulteriori 30 giorni. L'utente che abbia in carico prestiti scaduti non può effettuare altri prestiti finché non abbia regolarizzato la propria posizione. All'utente ritardatario viene applicato, in automatico, tramite il software che gestisce i prestiti, un periodo di sospensione dal servizio. L'utente può essere riabilitato all'utilizzo del servizio soltanto previa regolarizzazione della propria posizione (restituendo il materiale oppure acquistandone una copia in sostituzione). Nei periodi di sospensione dal servizio prestito, l'utente è escluso anche dalla fruizione dei servizi di navigazione in Internet.

## **Reclami**

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta ordinaria, e-mail (all'indirizzo: [biblioteca@comune.ceriale.sv.it](mailto:biblioteca@comune.ceriale.sv.it)) o P.E.C. (all'indirizzo: [comuneceriale@postecert.it](mailto:comuneceriale@postecert.it)) indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.