

### **CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è da considerarsi un patto che la Biblioteca stringe con l'utenza, un impegno scritto per il rispetto dei servizi e delle modalità con i quali vengono erogati. E' uno strumento di conoscenza, tutela e verifica, che definisce reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

La biblioteca ABAMC è una biblioteca pubblica che garantisce l'accesso e i suoi servizi a tutti, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti di ciascun utente ( Dir. P.C.M. del 27/01/1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

La Biblioteca è aperta all'ascolto delle esigenze dei suoi utenti e ne tiene conto per un miglioramento eventuale dei servizi.

La Biblioteca è situata al primo piano ed è raggiungibile tramite scale e tramite ascensore.

Le sale lettura sono quattro, tutte provviste di postazioni per lo studio; c'è una postazione con PC e scanner ed è possibile accedere ad internet tramite rete Wi-Fi; è possibile richiedere fotocopie.

### **CONSULTAZIONE E PRESTITO**

E' possibile consultare in sede testi, sia della biblioteca sia di proprietà dell'utente.

Sono messe a disposizione riviste e tesi per la sola consultazione interna.

Il prestito esterno, ove la circolazione del testo lo consente, è possibile fino ad un numero massimo di tre documenti alla volta, per un massimo di 30gg (prorogabili per altri 15gg una sola volta); tale servizio è erogabile solo agli utenti iscritti al Sistema Bibliotecario Regionale a cui la Biblioteca Abamc aderisce; l'iscrizione, gratuita e immediata al momento della richiesta, deve avvenire con documento di identità e codice fiscale e previa lettura della normativa del trattamento dei dati personali. Se si è già iscritti ad una delle altre biblioteche che aderiscono al polo, basterà associare i dati.

Sono escluse/i dal prestito le opere di pregio, le opere enciclopediche, i dizionari e tutti i documenti presenti nella biblioteca dell'IRM (Istituto di Restauro di Montecassiano) in quanto strettamente necessari alla didattica in sede.

Sono esclusi dal servizio di fotocopiatura le tesi, i volumi di pregio, i manoscritti, il materiale in cattivo stato di conservazione e il materiale che il bibliotecario riterrà opportuno per preservarne la conservazione.

Gli utenti che accedono a tale servizio sono tenuti al rispetto delle norme sul diritto d'autore (L. 633/1941). Ogni violazione costituisce responsabilità penale e civile personale.

## **UTENZA**

Gli utenti sono tenuti a rispettare le norme contenute nella presente Carta e nel Regolamento/Statuto della Biblioteca.

Sono inoltre tenuti a

- un corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale;
- rispettare le regole di fruizione dei servizi, e in particolare, a fornire i dati identificativi e esibire un documento comprovante l'identità per l'ammissione al prestito, restituire il materiale bibliografico entro la data prevista, rispondere tempestivamente a eventuali solleciti, compilare correttamente i moduli, comunicare eventuali variazioni dei propri recapiti/contatti;
- trattare con cura il materiale bibliografico, le attrezzature informatiche, gli spazi e gli arredi della biblioteca, utilizzandoli con senso di responsabilità.

I comportamenti in contrasto con quanto enunciato e con le indicazioni fornite dal Collaboratore di Biblioteca, possono essere motivo di esclusione dai servizi e di allontanamento dalla biblioteca.

Possono essere effettuate Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction)

IL PRESIDENTE

Del Consiglio di Amministrazione

Prof. Giovanni Dessì

Firma autografa omessa ai sensi dell'art 3 del D.Lgs. n. 39/1993

La Carta dei servizi viene redatta anche con riferimento alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”*
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 *“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 *“Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”*
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 *“Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*