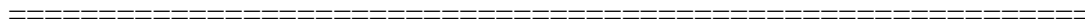




COMUNE DI VILLAGFRANCA PADOVANA

REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

DI VILLAGFRANCA PADOVANA



SOMMARIO

Titolo primo: Finalità e funzioni del servizio

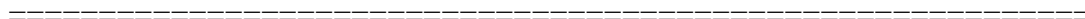
Titolo secondo: Patrimonio e gestione

Titolo terzo: Servizi al pubblico

Titolo quarto: I diritti dei cittadini nell'accesso ai servizi

Titolo quinto: Personale e organizzazione del lavoro in Biblioteca

Titolo sesto: Disposizioni finali



TITOLO PRIMO : Finalità e funzioni del servizio

Art. 1

(Funzioni)

I. Il Comune di Villafranca Padovana riconosce e s'impegna ad attuare il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione.

II. Assegna alla Biblioteca comunale la funzione di dare attuazione al diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione, al fine di contribuire alla promozione della crescita culturale e dello sviluppo sociale della comunità.

III. La Biblioteca Comunale è centro di raccolta di documenti e testimonianze riguardanti il territorio e la comunità, per costruire e trasmettere la memoria storica locale; raccoglie e predispone per l'uso pubblico documenti, relazioni e studi sul territorio prodotti o commissionati dall'Amministrazione Comunale.

Art. 2

(Forme di coordinamento)

I. La Biblioteca Comunale, per di ampliare e potenziare le proprie funzioni di informazione e documentazione, promuove forme di collegamento e cooperazione con biblioteche, archivi, agenzie culturali, educative e documentarie, pubbliche e private.

II. La Biblioteca Comunale aderisce alla Rete Bibliotecaria Provinciale 2 "Consorzio Biblioteche Padovane Associate", e contribuisce al suo funzionamento e sviluppo.

TITOLO SECONDO : Patrimonio e gestione

Art. 3

(Patrimonio)

I. Il patrimonio della Biblioteca è costituito da:

I.i. materiale librario e documentazione già presente nelle raccolte della Biblioteca e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari;

I.ii. cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte della Biblioteca oppure ad altri fondi documentari;

I.iii. attrezzature e arredi in dotazione;

I.iv. immobili destinati ad ospitare le strutture operative dei servizi bibliotecari.

II. Il Responsabile del Servizio segnalerà in apposite liste le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte della Biblioteca, ed il materiale documentario non avente carattere raro o di pregio, che non assolva più alla funzione informativa sia per degrado fisico che per il contenuto non più rilevante.

III. Le liste saranno redatte annualmente e scaricate dai registri di inventario con delibera della Giunta Comunale.

Art. 4

(Gestione amministrativa)

I. La gestione amministrativa della Biblioteca, intesa come servizio pubblico locale del Comune, viene effettuata tramite la forma "in economia".¹

II. Il ricevimento e la spedizione della corrispondenza amministrativa della Biblioteca devono essere attuati secondo i criteri adottati per gli altri settori e uffici del Comune.

Art. 5

(Gestione finanziaria)

I. Nel Bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti stanziamenti di entrata e di uscita intestati alla Biblioteca.

II. Entro il 30 settembre dell'anno precedente a cui si riferisce il bilancio, il Responsabile del Servizio, sulla scorta degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione Comunale, predispone una Relazione programmatica con il piano finanziario, indicando gli obiettivi del servizio, in termini di attività ordinaria e di progetti speciali, le risorse necessarie al raggiungimento di tali obiettivi, nonché gli strumenti di verifica dei risultati.

III. Entro il 30 aprile dell'anno seguente all'esercizio finanziario di competenza, il Responsabile del Servizio predispone una Relazione consuntiva e statistica della gestione trascorsa, dimostrante il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

IV. La Relazione programmatica è sottoposta all'esame e alla discussione della Consulta per la Cultura l'Istruzione e la Biblioteca e all'approvazione del Consiglio Comunale.

Art. 6

(Gestione biblioteconomica)

I. Per il trattamento del materiale bibliografico e documentario acquisito, la Biblioteca adotta e segue le norme correnti tenendo conto della partecipazione alla Rete Bibliotecaria Provinciale 2.

TITOLO TERZO: Servizi al pubblico

Art. 7

(Accesso alla Biblioteca)

I. Gli spazi e i servizi nei quali si articola la Biblioteca si differenziano sulla base della destinazione di utenza, sia adulta che giovanile e per la tipologia del materiale documentario.

II. L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito.

III. L'accesso alla Biblioteca e la fruizione dei suoi servizi devono avvenire con un comportamento rispettoso degli altri e del patrimonio pubblico.

IV. Provvedimenti motivati del Responsabile del Servizio, possono:

IV.i. far allontanare dalla sede persone che persistono nel mantenere un comportamento molesto;

IV.ii escludere o limitare l'accesso a sale e locali della Biblioteca al fine di migliorare la funzionalità dei servizi.

V. Nel mettere in atto tali provvedimenti devono essere date le opportune spiegazioni agli utenti e, nei casi più gravi, deve essere presentata relazione scritta all'Amministrazione Comunale.

Art. 8

(Orari di apertura al pubblico)

I. I tempi e la durata di apertura al pubblico della Biblioteca per l'accesso ai servizi sono fissati dagli organi competenti dell'Amministrazione Comunale, tenuto conto delle indicazioni emerse da consultazioni e valutazioni appositamente predisposte.

Art. 9

(Consultazione in sede)

I. La consultazione dei cataloghi inerenti il materiale bibliografico e documentario della Biblioteca è libera e gratuita, come pure la consultazione e la lettura in sede dei volumi e delle pubblicazioni possedute dalla Biblioteca.

II. Provvedimenti motivati del Responsabile del Servizio possono escludere temporaneamente singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

Art. 10

(Servizio di prestito domiciliare)

I. Tutti i cittadini italiani possono ottenere in prestito a domicilio il materiale librario e documentario di proprietà della Biblioteca e quello proveniente dal prestito di altre biblioteche.

II. Il servizio di prestito a domicilio di libri e documenti posseduti dalla Biblioteca si conforma a quanto indicato nella "Carta dei servizi del prestito documentario della "Rete Bibliotecaria Provinciale 2""².

Art. 11

(Condizioni e modalità per il prestito)

I. Il prestito domiciliare avviene alle condizioni indicate nella "Carta dei servizi del prestito documentario della "Rete Bibliotecaria Provinciale 2""².

I.i. Qualora la restituzione non avvenga entro il termine stabilito, saranno inviati degli avvisi di sollecito.

Sarà richiesto all'utente il pagamento delle spese di invio postale degli avvisi e l'applicazione di una sanzione amministrativa, secondo criteri stabiliti dalla Giunta Comunale.

I.ii. Non può essere dato in prestito a domicilio di norma il materiale destinato alla sezione di consultazione generale, le opere costituenti la "Sezione locale" o appartenenti a "Fondi antichi e speciali" i quotidiani e i periodici.

II. Per motivi particolari documentati il Responsabile del Servizio può eccezionalmente derogare a quanto sopra stabilito.

III. Gli utenti, hanno diritto di conoscere le motivazioni delle deroghe eventualmente stabilite dal Responsabile di Servizio.

IV. Possono essere prenotate le opere che in quel momento sono già in prestito domiciliare. La prenotazione si effettua esibendo la tessera personale di autorizzazione al prestito.

Art. 12

(Prestito con altre biblioteche ossia interbibliotecario)

I. La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito del proprio patrimonio con le biblioteche che fanno parte della Rete Bibliotecaria Provinciale 2 a cui essa ha aderito.

II. La Biblioteca è iscritta inoltre al prestito di libri con l'obbligo di reciprocità con le biblioteche pubbliche statali.

III. Nel caso di prestito di materiale librario effettuato con biblioteche non appartenenti alla Rete Bibliotecaria Provinciale 2 a cui ha aderito questa Biblioteca, l'utente interessato dovrà rimborsare le spese postali e amministrative sostenute, se dovute, per l'effettuazione di quel prestito.

Art. 13

(Servizio di consulenza bibliografica)

I. La Biblioteca presta particolare attenzione ai servizi di informazione bibliografica, utilizzando a favore del pubblico le strumentazioni e le metodologie più opportune, anche di tipo informatico e telematico.

II. Offre inoltre indicazioni sulle possibilità che il mondo dell'informazione propone, in relazione alle esigenze di volta in volta espresse dall'utente.

Art. 14

(Servizio riproduzioni)

I. La Biblioteca effettua in sede il servizio di riproduzione fotostatica del proprio materiale librario e documentario.

II. E' esclusa dalla riproduzione tutta la documentazione per la quale esistano limiti di legge in merito alla riproducibilità.

III. La riproduzione fotografica o in fotocopia del materiale documentario della Biblioteca avente caratteristiche di rarità e di pregio è possibile previo parere favorevole del Responsabile del Servizio, il quale deve accertarsi che il procedimento usato non danneggi il materiale da riprodurre.

IV. La riproduzione tramite fotocopie realizzata nella sede della Biblioteca è soggetta ad un "Regolamento per le riproduzioni", da predisporre dal Responsabile del Servizio, sulla base delle esigenze di funzionalità dei servizi della Biblioteca.

V. L'Amministrazione Comunale fisserà le tariffe per l'attività di riproduzione tramite fotocopie o tramite procedimento fotografico. Fisserà inoltre i criteri e le relative tariffe per la riproduzione di dati e di testi in supporto magnetico ed elettronico del materiale librario e documentario di proprietà della Biblioteca.

TITOLO QUARTO: I diritti del cittadino nell'accesso ai servizi

Art. 15

(Principi ispiratori del servizio pubblico)

I. L'erogazione dei servizi della Biblioteca si ispira ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"³: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

II. Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tali principi e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Art. 16

(Forme di partecipazione dei cittadini)

I. Nei modi previsti dallo Statuto comunale sono consentite e rese possibili forme di intervento e di partecipazione, singole ed associate, all'attività della Biblioteca. Le Associazioni possono trovare nella Biblioteca il proprio punto di riferimento e di recapito.

Art. 17

(La Carta dei servizi)

I. La Biblioteca adotta la Carta dei Servizi della Rete Bibliotecaria Provinciale 2 che precisa standard generali e standard specifici di quantità e qualità dei servizi, indicando i tempi di esecuzione.

II. Gli standard sono periodicamente aggiornati, sia per adeguarli alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative delle strutture di servizio.

Art. 18

(Valutazione e verifica della qualità dei servizi)

I. Per valutare la qualità e l'efficacia dei servizi resi, la Biblioteca adotta il PMV ossia il Progetto regionale di Misurazione e Valutazione dei servizi bibliotecari veneti.

II. Il Responsabile del Servizio, coadiuvato dal personale addetto alla Biblioteca, potrà inoltre svolgere periodicamente apposite verifiche, tramite sondaggi e adeguati strumenti misuratori.

Art. 19

(Informazione degli utenti)

I. La Biblioteca Comunale assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei propri servizi. In particolare:

a) mette a disposizione del pubblico il presente Regolamento, la Relazione programmatica, la Relazione consuntiva e il PMV per la Biblioteca;

b) illustra e spiega, nelle forme più opportune, le condizioni e le modalità di accesso ai servizi bibliotecari. Tempestivi avvisi informano inoltre di tutte le variazioni e novità successivamente intervenute.

II. Gli utenti devono essere informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni che le hanno prodotte e conoscere le possibilità di reclamo e di ricorso.

Art. 20

(Procedure di reclamo e suggerimenti dell'utente)

I. In Biblioteca sono previste procedure di reclamo dell'utente circa la mancata applicazione dei principi sanciti nel presente Regolamento. Il reclamo scritto deve essere inviato all'indirizzo dell'Amministrazione comunale.

II. Tutti gli utenti della Biblioteca possono presentare suggerimenti e indicazione per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla Biblioteca.

III. Entro il trentesimo giorno dall'inoltro del reclamo o dalla presentazione dei suggerimenti d'acquisto in Biblioteca, l'utente, qualora lo richieda, deve essere informato del loro esito.

TITOLO QUINTO : Personale e organizzazione del lavoro in Biblioteca.

Art. 21

(Pianta organica del personale)

I. Nell'ambito della pianta organica del comune è determinata la dotazione di personale della Biblioteca, composta dal necessario e congruo numero di unità appartenenti ai profili professionali specifici delle biblioteche, come previsto dagli accordi contrattuali vigenti e dalle associazioni professionali del settore.

Art. 22

(Assunzione del personale)

I. Le modalità per l'accesso ai posti sono quelle determinate dal Regolamento per i concorsi pubblici del Comune, secondo le normative vigenti.

II. L'assunzione del personale deve avvenire nel rispetto dei requisiti di qualificazione professionale determinati dalla legislazione regionale e nazionale e dagli accordi contrattuali vigenti.

Art. 23

(Il Responsabile del Servizio)

I. E' responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e biblioteconomica della Biblioteca il Responsabile del Servizio, fatto salvo quanto attribuito alle competenze del dirigente di settore a cui appartiene la Biblioteca stessa.

II. Il Responsabile del Servizio individua e determina gli obiettivi e i metodi per conseguire, in biblioteca, gli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione comunale.

III. A tal fine:

- a) redige, entro il 30 settembre dell'anno precedente a cui si riferisce il bilancio, la relazione programmatica con il piano finanziario, da sottoporre all'esame della Consulta per la Cultura e la Biblioteca e del Consiglio Comunale per l'approvazione;
- b) redige, entro il 30 aprile dell'anno seguente a cui si riferisce il bilancio, la Relazione consuntiva e statistica inerente l'attività svolta dalla Biblioteca;
- c) dirige e organizza il personale assegnato in dotazione organica della Biblioteca e nel rispetto dei profili professionali e della qualifica funzionale lo utilizza nell'ambito dell'articolazione delle strutture di servizio;

Art. 24

(Attività culturali)

I. Il personale della Biblioteca collabora con l'Assessorato alla Cultura, con la Consulta per la Cultura l'Istruzione e la Biblioteca e con l'Università del Tempo Libero per la realizzazione delle attività culturali da effettuare in Biblioteca o che abbiano comunque come destinazione gli utenti e l'U.T.L.

Art. 25

(Responsabili di strutture di servizio)

I. Il Responsabile del Servizio è coadiuvato nella gestione delle attività e dei servizi bibliotecari dai responsabili di struttura, che egli riunisce, di norma mensilmente, per esaminare i problemi di ordine tecnico, discutere gli obiettivi e valutare i risultati conseguiti.

II. Prima della presentazione della Relazione programmatica il Responsabile del Servizio convoca in riunione plenaria tutto il personale assegnato alla Biblioteca per illustrare, discutere e fissare gli obiettivi.

Art. 26

(Formazione e aggiornamento)

I. Nella Relazione programmatica annuale redatta dal Responsabile del Servizio dovrà essere prevista la partecipazione del personale della Biblioteca ad iniziative formative di aggiornamento professionale, a seconda delle mansioni esercitate da ciascuno nell'ambito delle diverse strutture di servizio.

TITOLO SESTO: Disposizioni finali

Art. 27

(Uso dei locali della biblioteca)

I. Di norma non può essere consentito l'uso dei locali della Biblioteca ad altre istituzioni o associazioni per lo svolgimento di proprie attività ed iniziative.

II. Nel caso, avuto il parere del Responsabile del Servizio, il Sindaco o l'Assessore delegato, può disporre, per iscritto, l'uso temporaneo dei locali della Biblioteca.

III. Riunioni, conferenze e dibattiti svolti di iniziativa della Biblioteca potranno essere effettuati nei locali della stessa, compatibilmente con le caratteristiche logistiche degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature, del patrimonio librario e documentario e di espletamento del servizio al pubblico.

Art. 28

(Abrogazione precedente Regolamento)

I. Il presente Regolamento, approvato dal Consiglio Comunale di Villafranca Padovana con Deliberazione N. _____ in data _____, sostituisce a tutti gli effetti il precedente Statuto e Regolamento⁴ della Biblioteca ed è reso pubblico.

1 _____ v. art. 22 della Legge n. 142/90.

art. 22. Servizi pubblici locali.

1. I comuni e le province, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali.

2. I servizi riservati in via esclusiva ai comuni e alle province sono stabiliti dalla legge.

3. I comuni e le province possono gestire i servizi pubblici nelle seguenti forme:

a) in economia, quando per le modeste dimensioni o per le caratteristiche del servizio non sia opportuno costituire una istituzione o una azienda;

b) in concessione a terzi, quando sussistano ragioni tecniche, economiche e di opportunità sociale;

c) a mezzo di azienda speciale, anche per la gestione di più servizi di rilevanza economica ed imprenditoriale;

d) a mezzo di istituzione, per l'esercizio di servizi sociali senza rilevanza imprenditoriale;

e) a mezzo di società per azioni o a responsabilità limitata a prevalente capitale pubblico locale costituite o partecipate dall'ente titolare del pubblico servizio, qualora sia opportuna in relazione alla natura o all'ambito territoriale del servizio la partecipazione di più soggetti pubblici o **privati (Lettera così sostituita dall'art. 17, comma 58, L. 15 maggio 1997, n. 127).**

2 CARTA DEI SERVIZI DEL PRESTITO DOCUMENTARIO DELLA “RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE 2 (BP2)”

1. PREMESSE

1.1. Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi di prestito della Rete “Bibliotecaria Provinciale 2”, d’ora in poi Rete BP2, con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi (vedi alla fine di questa nota (*)), ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all’erogazione del servizio di prestito librario e documentario.

1.2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Eguaglianza

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L’accesso al servizio di prestito nella Rete BP2 è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ma, qualora la domanda sia superiore alla possibilità di soddisfarla, verrà assicurato in via prioritaria ai cittadini residenti o domiciliati nel territorio della Rete BP2.

B. Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell’utente è ispirato a criteri di obiettività e imparzialità.

C. Continuità

L’erogazione del servizio di prestito è assicurata con continuità e regolarità.

Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all’utenza.

D. Accessibilità

Ogni eventuale riduzione dell’orario di apertura delle singole biblioteche viene tempestivamente comunicata agli utenti.

E. Partecipazione

La partecipazione degli utenti, sia in forma singola che associata, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento del servizio.

L’utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

L’utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

F. Efficienza ed efficacia

Il funzionamento del servizio di prestito della Rete BP2 si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

Il Consorzio “Biblioteche Padovane Associate”, informate le Associazioni dei consumatori interessate, effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e qualità del servizio e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. SERVIZIO DI PRESTITO

Ogni biblioteca della Rete BP2 rende disponibile, gratuitamente, salvo quanto disposto dall’art. 5, il proprio patrimonio documentario per l’attuazione del servizio di prestito.

Il materiale richiesto dall’utente può essere reso disponibile anche in una biblioteca della Rete BP2 diversa da quella dove l’utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Rete BP2, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Per accedere al servizio di prestito l’utente deve chiedere il rilascio della tessera di rete rivolgendosi ad una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2.

L’erogazione di tale servizio avviene nei tempi e nei modi indicati nei successivi articoli.

3. LA TESSERA DI RETE PER L’ACCESSO AL PRESTITO

Qualsiasi persona può chiedere il rilascio della tessera per accedere al servizio di prestito presso una qualsiasi biblioteca della Rete BP2, nelle forme e con le modalità di seguito precisate.

La persona richiedente deve:

- compilare e firmare un apposito modulo riportante, tra gli altri, i seguenti dati che devono essere obbligatoriamente indicati: nome e cognome, data di nascita, residenza ed eventuale domicilio; cittadinanza;

- comprovare la propria identità mediante l’esibizione di un documento d’identità valido.

Per gli utenti minori di anni diciotto è richiesta la sottoscrizione, per accettazione, del modulo d’iscrizione e l’esibizione di un documento d’identità valido di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato e il suo uso è strettamente personale.

Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della Rete BP2 e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

In caso di variazione dei propri dati l’utente deve comunicarli al più presto ad una qualsiasi biblioteca della Rete BP2.

In caso di smarrimento l’utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete BP2 che viene rilasciata previa verifica dell’identità del richiedente ed un rimborso forfetario del costo della tessera fissato in € 2,00 (due).

In qualsiasi momento e in qualsiasi biblioteca della Rete BP2, l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera di prestito. Qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze con le biblioteche della Rete BP2, la cancellazione sarà effettuata entro il tempo massimo di trenta giorni dalla richiesta.

L'utente in possesso della tessera ha diritto di prendere visione, in qualunque momento, dei dati anagrafici e di servizio presenti nell'archivio di rete che lo riguardano presso una qualsiasi biblioteca della Rete BP2.

4. LA TESSERA DI PRESTITO PER ENTI E SCUOLE

E' prevista inoltre, per enti e per classi scolastiche, un'apposita tessera che può essere rilasciata da qualsiasi biblioteca della Rete BP2 e che deve essere sottoscritta dal legale rappresentante, dietro presentazione di un documento di identità valido.

La durata di questo tipo di tessera è a tempo indeterminato per gli enti, mentre per le classi scolastiche ha la durata dell'anno scolastico in corso (1° settembre-30 giugno).

Con la tessera per ente o per classe scolastica è possibile usufruire del servizio di prestito dei materiali posseduti dalla biblioteca del comune ove ha sede l'ente o la classe scolastica.

Eventuali prestiti da altre biblioteche della Rete BP2 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria del materiale bibliografico.

5. MATERIALE ESCLUSO DAL PRESTITO

È di regola escluso dal prestito della Rete BP2 il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti;
 - materiale sottoposto a vincoli giuridici;
 - materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (es. Sezione Locale);
 - materiale in precario stato di conservazione, e comunque edito anteriormente all'anno 1900;
 - tesi di laurea o di dottorato;
 - opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.
- Nel catalogo di rete in linea (OPAC di BP2) il materiale sopra elencato è segnalato come "Escluso dal prestito".

6. MATERIALE AMMESSO AL PRESTITO CON LIMITI

Il materiale multimediale (dvd, cd, cd-rom, vhs) presente nel catalogo della Rete BP2 è a disposizione per il prestito a condizione che l'interessato, munito di tessera, si rechi personalmente a ritirarlo presso la biblioteca proprietaria.

Il materiale librario presente nel catalogo della Rete BP2, escluso quello indicato al precedente articolo, nei primi tre mesi dalla sua immissione in catalogo è prestabile solo a condizione che l'interessato, munito di tessera, si rechi personalmente a ritirarlo presso la biblioteca proprietaria. Non appena trascorsi i tre mesi sopra indicati, tale materiale librario, a prescindere dalla biblioteca proprietaria, può essere preso in prestito anche presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2 indicata dall'interessato.

7. DURATA DEL PRESTITO E NUMERO DOCUMENTI AMMESSI

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete BP2 è dieci (10) ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

Tipo Documenti	Durata prestito	Numero massimo documenti prestabili	Rinnovo
LIBRI, CDROM e DVDROM	28 giorni	7	3 volte
MULTIMEDIALI (cd-audio e dvd-video e vhs)	7 giorni	2 per ciascuna tipologia	NO

Il rinnovo dei libri può essere richiesto, telefonicamente o via e-mail, da 7 gg. prima e fino alla scadenza del prestito, purché il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

Per le classi scolastiche e gli enti, il numero massimo di prestiti è di 30 libri per 90 giorni.

8. ASSEGNAZIONI E PRENOTAZIONI

Un libro disponibile può essere riservato ad un utente tramite la procedura di assegnazione, mentre qualora il libro richiesto sia già in prestito l'utente può richiederne la procedura di prenotazione.

Entrambe le procedure possono essere effettuate presso una qualsiasi Biblioteca della Rete BP2, anche indicando un'altra Biblioteca della rete quale sede di ritiro.

Quando il libro assegnato o prenotato è disponibile al prestito presso la Biblioteca prescelta, l'utente viene avvisato, entro 2 giorni, nelle forme più opportune (telefono, posta elettronica, SMS, ecc.).

Nel caso di impossibilità a soddisfare la richiesta di assegnazione, l'utente è avvisato entro 7 giorni.

Qualora un utente non provveda a ritirare il libro richiesto entro 7 giorni dall'avviso, il libro è rimesso nella disponibilità degli altri utenti.

L'utente può richiedere cumulativamente un massimo di 3 assegnazioni e un massimo di 3 prenotazioni.

Le classi scolastiche possono richiedere fino ad un massimo di 10 prenotazioni.

Gli Enti possono richiedere fino ad un massimo di 5 prenotazioni e 5 assegnazioni.

L'assegnazione e la prenotazione del materiale multimediale sono regolamentate dalle singole biblioteche.

9. RESTITUZIONE

Al termine del periodo di prestito previsto, fissato per i libri in 28 giorni, l'utente che non ha chiesto il rinnovo del prestito - come indicato all'art. 7 - deve provvedere alla loro restituzione, o presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2.

Al momento della restituzione, il personale della Biblioteca alla quale l'utente ha restituito i materiali documentari rilascia una ricevuta (contenente il numero di inventario o di bar code dei libri restituiti, la data di restituzione e la sigla o il timbro della Biblioteca che riceve i documenti) che deve essere conservata per almeno 3 mesi quale attestazione dell'avvenuta restituzione.

L'utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, il personale delle biblioteche della Rete BP2 provvederà ad inoltrare agli utenti ritardatari comunicazioni personalizzate per sollecitare la restituzione dei documenti, con le seguenti scadenze:

1^ comunicazione: entro 30 giorni dalla scadenza

2^ comunicazione: entro 60 giorni dalla scadenza.

3^ comunicazione: entro 90 giorni dalla scadenza.

La terza comunicazione contiene l'avviso di sospensione dal servizio di prestito in tutte le biblioteche della rete BP2 che scatterà dopo 15 giorni dalla data della 3^ comunicazione, qualora l'utente non provveda nel frattempo alla restituzione dei documenti, come previsto all'art. 13.

10. CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Ciascuna Biblioteca della Rete BP2 si impegna a:

- predisporre apposite guide "all'uso del servizio di prestito";
- a istruire e orientare l'utente a utilizzare, in maniera autonoma e proficua, la dotazione bibliografica e documentaria della rete BP2;
- a dare la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario.

11. CONTENZIOSO

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto le tre comunicazioni di sollecito di restituzione ma non è in grado di provarlo per aver smarrito la ricevuta di restituzione, il personale della Biblioteca, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, può far compilare e firmare un apposito modulo nel quale l'utente dichiara di aver restituito i documenti e di aver smarrito la relativa ricevuta.

Tali moduli devono essere firmati dall'utente presso la Biblioteca proprietaria dei documenti e la stessa avrà cura di conservarli ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di rete in caso di reiterazione del problema, come previsto al successivo art. 13.

12. DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEI LIBRI E ALTRI MATERIALI

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del Responsabile della biblioteca proprietaria, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analogo veste tipografica o, se ciò non sia possibile, al versamento di una somma non inferiore al doppio del valore commerciale del documento stesso. Nel caso in cui la pubblicazione del documento sia anteriore a 10 anni, il valore sarà rapportato al costo di un documento analogo di recente pubblicazione.

Le modalità del versamento devono essere concordate dall'utente direttamente con il Responsabile della biblioteca proprietaria dei documenti danneggiati o smarriti.

13. SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI PRESTITO

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete BP2 attiverà la procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente nei seguenti casi:

- dopo che siano stati inviati 3 solleciti per la restituzione di un libro o altro materiale documentario e che l'utente non vi abbia provveduto;

materiali documentari in assenza della ricevuta comprovante l'avvenuta restituzione;

- quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri con le modalità previste all'art. 12.

Non appena l'utente provveda alla restituzione o al reintegro dei materiali avuti a prestito, lo stesso verrà riammesso al servizio di prestito.

L'utente che ripetutamente danneggi o sottragga i libri o altro materiale delle biblioteche, su segnalazione di un qualsiasi responsabile delle biblioteche della rete, è escluso, con atto scritto, dalla frequenza di tutte le biblioteche. Sarà inoltre segnalato all'Ufficio Beni Librari della Regione per l'eventuale adozione del provvedimento di esclusione da tutte le biblioteche pubbliche e, nel caso, denunciato all'autorità giudiziaria.

14. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Rete BP2 si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio di prestito e pertanto per il triennio 2008-2010 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.

Obiettivi standard	Valore
1. Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1.000 abitanti	70
2. Percentuale di prestiti soddisfatti immediatamente	60%
3. Tempi di attesa per iscrizione (garantito all'80% dei casi)	10'
4. Tempi di attesa per prestito (garantito al 70% dei casi)	5'
5. Tempi di attesa per prestito di rete (garantito all'80% dei casi)	giorni: minimo 8 - massimo 15

15. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

15.1 RECLAMI

Sono previste procedure di reclamo, sia in forma singola che in forma associata, per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità del servizio di prestito, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo di chi lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

Il Responsabile della Biblioteca che riceve i reclami, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

15.2 PROPOSTE

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento del servizio di prestito.

Il Responsabile di ciascuna Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

15.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Almeno ogni 3 anni il Consorzio BPA -tramite le biblioteche- rileva la soddisfazione dell'utenza nelle forme ritenute più opportune e i risultati di tale rilevazione saranno resi pubblici. In tale occasione, verrà verificato l'eventuale scostamento rispetto agli standard di cui al punto 14.

15.4 DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di prestito di rete hanno diritti e doveri. In particolare:

- il Consorzio BPA deve provvedere al finanziamento e regolare svolgimento del servizio di collegamento settimanale con automezzo;
- le Biblioteche della Rete BP2 devono garantire la disponibilità del proprio patrimonio documentario, fermo quanto disposto dagli articoli 5 e 6 e l'accesso degli utenti al servizio di prestito; assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- l'utente deve: rispettare le regole del servizio di prestito di rete BP2 e le scadenze previste; rispettare i libri e il materiale documentario senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione; essere cortese, corretto, collaborativo con il personale delle biblioteche della Rete BP2.

16. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Presso ciascuna biblioteca della Rete BP2, l'utente può chiedere, a prestito gratuito, libri e materiali documentari appartenenti ad altre biblioteche comunali presenti nella provincia di Padova.

Il prestito interbibliotecario provinciale è garantito direttamente dalla biblioteca presso cui è effettuata la richiesta.

Il prestito interbibliotecario provinciale è effettuabile con le seguenti biblioteche: comunale di Cittadella, comunale di Piazzola sul Brenta, comunale di Monselice, Biblioteca dello Sport della Città di Padova; inoltre, con tutte le

biblioteche appartenenti alle seguenti Reti: Rete BP3 (Estense-Montagnanese); Rete BP4 (Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano); BiblioAPE (Camposampierese).

Il trasporto dei materiali per il prestito interbibliotecario provinciale, tramite apposito automezzo, è curato settimanalmente dalla Provincia di Padova.

17. SERVIZIO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Il servizio di prestito dei materiali librari e documentari posseduti da biblioteche diverse da quelle indicate all'articolo precedente, non è, allo stato attuale, effettuato in forma coordinata dalle biblioteche della Rete BP2.

Questo servizio è, di caso in caso, autonomamente gestito da alcune biblioteche della Rete BP2 alle quali si rimanda per le modalità operative, tempi e costi.

(*) Le leggi di riferimento sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei servizi";

- Legge 241/1990 e successive integrazioni sul diritto di accesso;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 per una "pubblica amministrazione di qualità" (GU 226 del 28/9/2007);

- Legge 244/2007 (Finanziaria 2008), comma 461 dell'art. 2.

Di interesse anche la "Carta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007 e consultabile in <http://www.beniculturali.it/pdf/CartaQualitaBiblioteche.pdf>

3 v. DPCM 27 Gennaio 1994

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

(Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43)

Il Presidente del Consiglio Dei Ministri

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;

Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;

Emana la seguente direttiva:

Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla 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.

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati "soggetti erogatori".

I. I principi fondamentali.

1. Eguaglianza.

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. Imparzialità. 1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. Continuità.

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta. 1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione.

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

6. Efficienza ed efficacia. 1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

II. Gli strumenti.

1. Adozione di standard.

1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche. 5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.

6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

2. Semplificazione delle procedure.

1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.

2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

3. Informazione degli utenti. 1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di restituzione dei servizi. In particolare:

a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;

b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;

c) informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;

e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.

2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

4. Rapporti con gli utenti.

1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.

4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

5. Doveri di valutazione della qualità dei servizi.

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.

2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo.

3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.

4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

6. Rimborso. 1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

III. La tutela.

1. Procedure di reclamo.

1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.

2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. Ai fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi.

3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva "ufficio". Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nella determinazione delle condizioni di erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva.

4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del titolo precedente.

5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.

7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo.

2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici.

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato "Comitato".

2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici.

3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato:

a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e i dirigenti degli stessi;

b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni;

c) vigila sull'osservanza degli standard, e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate;

d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;

-
- e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;
 - f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente;
 - g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti;
 - h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori;
 - i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti;
 - l) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico;
 - m) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro;
 - n) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente.

4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti della Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della funzione pubblica, del Ministero della pubblica istruzione, del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, del Ministero della sanità, del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, del Ministero dell'interno, del Ministero dei trasporti e della navigazione.

3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

IV. Impegni del Governo.

Il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

4 Il precedente Statuto e Regolamento è stato approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale N. 22 del 22.4.1997 e modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale N. 52 del 30.11.2004

