



CARTA DEI SERVIZI

SPAZIO CULTURA CIVICO 5

Art. - 01 – Cosa è la Carta dei Servizi	Pag. 02
Art. 02 – I principi fondamentali	Pag. 02
• 2.1 – Molteplicità e integrazione dei servizi	
• 2.2 – Organizzazione e gestione	
• 2.3 – Accessibilità e continuità dei servizi	
• 2.4 – Gratuità	
• 2-5 – Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy	
• 2.6 – Uguaglianza e imparzialità	
• 2-7 – Partecipazione e alleanze	
Art. 03 – Gli strumenti per l'erogazione dei servizi	Pag. 03
• 3.1 – La localizzazione	
• 3.2 - L'articolazione degli spazi	
• 3.3 - Le raccolte documentarie	
• 3.4 – I criteri di sviluppo	
• 3.5 – Le donazioni	
• 3.6 – La revisione delle collezioni	
• 3.7 – Il personale	
• 3.8 - Le risorse economiche – strumentali – umane	
• 3.9 – La cooperazione interbibliotecaria provinciale	
Art. 04 – I servizi offerti	Pag. 05
• 4.1 – Accesso agli spazi	
• 4.2 - Orario di apertura al pubblico	
• 4.3 – Oggetti personali	
• 4.4. - Oggetti smarriti	
• 4.5 - Uso dei dispositivi di comunicazione personale	
• 4.6 – Servizio di lettura, consultazione e gioco da usufruire in sede	
• 4.7 – Servizi telematici e multimediali	
• 4.8 – Servizi a distanza	
• 4.9 – Iniziative e attività	
05 – Gli impegni del Civico 5	Pag. 10
• 5.1 – Garanzia di continuità del servizio	
• 5.2 – I requisiti e gli standard di servizio	
06 – Diritti e Doveri degli utenti	Pag. 10
07 – Informativa sul trattamento dei dati personali	Pag. 11
08 - Commissione – Volontariato	Pag. 11
• 8.1 – Commissione	
• 8.2 – impiego di volontari	
09 - Entrata in vigore	Pag. 12
10 - Pubblicità	Pag. 12

Art. 01 - Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi dello Spazio Cultura "Civico 5" di Cologno al Serio (da ora indicato semplicemente "Civico 5") allo scopo di migliorare e favorire il rapporto con gli utenti.

Il Civico 5 si ispira ai principi del Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche. Esso si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una comunità che guarda al futuro e insieme ne testimonia la sua storia. Agisce per essere riconosciuto come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. Il Civico 5 contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione ed integrazione sociale.

L'erogazione dei servizi si conforma inoltre ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia indicati dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazzetta Ufficiale 22/2/1994, n. 43) che ha fissato i principi per l'erogazione dei servizi pubblici da parte delle pubbliche amministrazioni.

Esso integra infine il "Regolamento del Civico 5" nel quale sono indicati i principi generali che caratterizzano il servizio. Individua le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, si impegna a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

La Carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i miglioramenti realizzati.

Art. 02 – I principi fondamentali

2.1 - Molteplicità e integrazione dei servizi

Il Civico 5 propone in un unico luogo diversi servizi, attività, opportunità al fine di soddisfare, il più possibile, le specificità e le necessità di chi lo frequenta. Si trovano spazi per lo studio, la consultazione, lo svago, il gioco, la cultura e la formazione personale.

2.2 – Organizzazione e gestione

Il Civico 5 persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficienza (utilizzo delle risorse per raggiungere i migliori risultati) ed efficacia (conseguimento degli obiettivi). A tal proposito sono garantiti costante formazione e l'aggiornamento del personale.

Tenuto conto delle risorse economiche e umane a disposizione, migliora i servizi già esistenti, anche al fine di rendere disponibili al pubblico nuovi strumenti e nuove tecnologie.

I servizi e gli spazi sono pensati in funzione dei bisogni dell'utenza, con la ricerca costante di attivare le modalità più intuitive, facili e di immediata fruizione.

2.3 – Accessibilità e continuità dei servizi

- *Negli orari*

Il Civico 5 effettua un orario di apertura settimanale, in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità.

- *Negli spazi*

L'Amministrazione si impegna a garantire che l'edificio nel quale il Civico 5 è ubicato risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

- *Nei servizi e nella comunicazione a distanza*

Il Civico 5 offre accesso in tempo reale al proprio catalogo attraverso Internet e dispone di una propria pagina web sul portale della Rete Bibliotecaria di Bergamo, del sito web del comune e di una pagina facebook per offrire informazioni a distanza su servizi e attività. Si impegna, infine, ad utilizzare ogni mezzo di informazione che ritiene idoneo alla promozione della cultura.

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono tempestivamente comunicati tramite avvisi nella sede, sul sito web del Comune e tutti gli altri canali di comunicazione attivi.

2.4 – Gratuità

Il Civico 5 offre in regime di gratuità i servizi di base.

E' possibile prevedere a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Cologno al Serio per l'erogazione di servizi aggiuntivi.

Le tariffe dei servizi per i quali è previsto il pagamento sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

2.5 – Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy

Il Civico 5 garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi e favorisce la semplificazione delle procedure. Ogni utente ha quindi il diritto di conoscere tempi, modi e responsabili dei procedimenti che lo riguardano e l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza, nel rispetto della vigente normativa in materia.

Il Civico 5 impronta la propria azione nel rispetto della riservatezza dei dati degli utenti e dell'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente "Codice in materia di tutela dei dati personali".

2.6 – Uguaglianza e imparzialità

Il Civico 5 ispira la sua attività al rispetto del principio di eguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi del Civico 5 sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

2.7 – Partecipazione e alleanze

Il Civico 5 è un luogo di accoglienza e condivisione, esso promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

Art. 03 - Gli strumenti per l'erogazione dei servizi

3.1 - La localizzazione

La sede del Civico 5 è in piazza Garibaldi, 5 a Cologno al Serio (BG).

3.2 - L'articolazione degli spazi

Il Civico 5 è disposto su due livelli.

Entrambi i piani sono accessibili a tutti gli utenti.

Il Civico 5 ha a disposizione anche un magazzino esterno per la conservazione di documenti specifici, accessibile solo per i dipendenti.

Il Civico 5 è a "scaffale aperto", pertanto i documenti, ad esclusione di quelli in magazzino e quelli non disponibili al prestito, sono esposti e disponibili al pubblico che in autonomia può consultare sul posto o prelevare previa registrazione al banco prestiti.

3.3 - Le raccolte documentarie

Il patrimonio disponibile per il pubblico è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, periodici, cd, dvd, audiolibri, giochi in scatola.

Il materiale documentario, su qualsiasi supporto, acquistato, donato o scambiato è catalogato e inserito nel catalogo provinciale a cui si accede attraverso il portale pubblico www.rbbg.it comune a tutta la Rete Bibliotecaria di Bergamo.

Per l'acquisto, la catalogazione e l'inserimento nel catalogo di cui sopra il Civico 5 si affida alla ditta fornitrice individuata dalla Rete Bibliotecaria Bergamasca.

3.4 - I criteri di sviluppo

Il Civico 5 incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio, tenuto conto delle risorse economiche stanziare a bilancio.

In particolare, il Civico 5 si doterà di raccolte che:

- siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- rispondano alle esigenze informative espresse dagli utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità;
- tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche della Rete Bibliotecaria di Bergamo.

Particolare attenzione è riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale (provincia di Bergamo e territorio di Cologno al Serio).

3.5 - Le donazioni

Il Civico 5 accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo con modalità diverse a potenziare il servizio offerto completamento e integrazione del patrimonio, purché valutato idoneo dal personale bibliotecario.

3.6 - La revisione delle collezioni

Il Civico 5 procede regolarmente ad operazioni di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata la propria raccolta. La funzione di un documento all'interno della collezione può cambiare o cessare per vari motivi ed è compito del personale bibliotecario prendere atto che il ciclo di vita di quel documento si è esaurito.

I documenti scartati e tolti definitivamente dal patrimonio comunale verranno distrutti tramite conferimento in discarica. Eventuali utilizzi diversi dovrà essere deliberato dalla Giunta in sede di approvazione dello scarto.

La revisione del patrimonio avviene con riferimento a criteri e metodologie elaborate a livello internazionale con particolare riferimento a Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche.

I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica sia per quanto riguarda lo stato del contenuto intellettuale.

L'elenco dei documenti destinati allo scarto è sottoposto all'approvazione della Giunta comunale, previo Nulla Osta della sovrintendenza di riferimento.

3.7 - Il personale

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che il Civico 5 pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità del servizio e far crescere l'apprezzamento da parte dei fruitori. Il personale impronta il proprio servizio a rapporti di collaborazione con gli utenti, adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri di efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, oltre che a principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza. Il personale dipendente è altresì tenuto al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione.

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente: accoglienza, disponibilità, cortesia e competenza.

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative agli utenti e protegge tutti i dati personali raccolti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

3.8 - Le risorse economiche - strumentali - umane

La programmazione delle attività e dei servizi del Civico 5 tiene conto delle risorse economiche, strumentali ed umane ad esso attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione del Comune di Cologno al Serio.

3.9 - La cooperazione interbibliotecaria provinciale

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti, il Civico 5 aderisce alla Rete Bibliotecaria di Bergamo che consente la razionalizzazione di attività, in particolare per ciò che riguarda:

- Centro unico di acquisto e di catalogazione;
- Il prestito interbibliotecario;
- La biblioteca digitale MLOL;
- Consulenza informativa (Reference service) tramite il servizio online “Chiedilo a noi!” (<http://www.chiediloanoi.it>)

Art. 04 - I servizi offerti

Il Civico 5 è un bene dell'intera collettività e come tale liberamente accessibile da tutti. Esso offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti di seguito specificati, una serie articolata di opportunità e servizi.

4.1 - Accesso agli spazi

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. I bambini di età inferiore agli 8 anni possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Per garantire la fruizione a tipologie di persone con esigenze diverse, sono state individuate le seguenti aree:

- Piano terra: area infanzia per i bambini 0-6; sezione ragazzi con area studio individuale e di gruppo per i ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado; area gioco svago
- Primo piano: area studio e area lettura quotidiani e riviste

L'accesso a tutti gli spazi è comunque subordinato ad eventuali attività promosse dal Civico 5.

L'uso delle postazioni di lettura e di studio è libero e non prevede limitazioni di tempo.

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio

Il Civico 5 recepisce la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Gli animali sono i benvenuti, ma chi li porta presso il Civico 5 deve adottare le seguenti misure:

- utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

Il personale può richiederne l'allontanamento qualora arrechino disturbo al servizio.

4.2 Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico viene stabilito con decreto sindacale.

Eventuali modifiche in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee, vengono tempestivamente comunicate attraverso tutti i canali di comunicazione idonei.

4.3 - Oggetti personali

All'interno del Civico 5 possono essere introdotti zaini, borse, cartelle, effetti personali, etc.

Gli utenti sono invitati a non lasciare incustoditi gli oggetti personali presso le postazioni di lettura e studio. Il Civico 5 non risponde di eventuali furti, danneggiamenti e smarrimenti.

4.4 - Oggetti smarriti

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Nel caso di ritrovamento di documenti, è inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti sono consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Cologno al Serio.

Nel caso di ritrovamento di oggetti, in assenza di indicazioni relative all'appartenenza, questi sono conservati presso il banco Informazioni in attesa che il proprietario si metta in contatto con il Civico 5. Dopo 1 mese dal ritrovamento, gli oggetti non reclamati verranno dismessi.

4.5 - Uso dei dispositivi di comunicazione personale

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i mezzi di comunicazione personali in tutti gli spazi del Civico 5, a condizione tale utilizzo non arrechi disturbo agli altri utenti.

4.6 - Servizio di lettura, consultazione e gioco da usufruire in sede

• Documenti a scaffale aperto

I libri, i periodici e i quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili e utilizzabili senza alcuna limitazione quantitativa. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione del Civico 5. Il riordino di questo materiale è a cura del personale che ne garantisce una corretta risistemazione.

• Giochi in scatola

I giochi in scatola esposti sono liberamente utilizzabili dagli iscritti al servizio del Civico 5 fatta salva la registrazione della consultazione in sede da parte del personale. E' richiesto agli utilizzatori la verifica di tutti gli elementi del gioco e la segnalazione al personale di eventuali anomalie.

I giochi in scatola possono essere prestati agli utenti, ma solo se ritirati nella sede del Civico 5. Non si inviano giochi in scatola con l'interprestito. La riconsegna va fatta direttamente al banco prestiti del Civico 5. Chiunque riconsegna il gioco in un'altra biblioteca del Sistema Bibliotecario di Bergamo per farlo rientrare al Civico 5 tramite interprestito bibliotecario, sarà ritenuto responsabile di eventuali danni al gioco in scatola.

• Periodici arretrati

Sono conservate copie arretrate dei periodici in abbonamento secondo il seguente schema:

- Quotidiani: ultimi 30 numeri
- Mensili: ultimi 12 numeri
- Settimanali: ultimi 16 numeri

Gli arretrati sono conservati sullo stesso scaffale dove sono esposti i numeri correnti. Il numero corrente è consultabile solo al Civico 5, gli arretrati possono essere presi in prestito con le medesime modalità utilizzate per i documenti del nome.

Gli arretrati sono relativi ai soli giorni per i quali è prevista la consegna al Civico 5.

• Visione di dvd e ascolto di cd musicali e audiolibri

Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente i dvd o ascoltare i cd musicali presenti al Civico 5, utilizzando i propri dispositivi personali senza necessità di essere iscritti al Civico 5.

• Servizio di prestito

Le regole e le modalità per la registrazione al Civico 5 e l'utilizzo del servizio di prestito e interprestito sono definite a livello di Rete Bibliotecaria bergamasca e valgono in tutte le biblioteche che hanno aderito e sono disponibili sul portale web della Rete all'indirizzo: <http://www.rbbg.it>.

• Prestito a domicilio

Il prestito a domicilio è rivolto a tutti i residenti di Cologno al Serio che, a causa di disabilità permanente o temporanea, non abbiano la possibilità di accedere personalmente al Civico 5. Può essere anche attivato in particolari periodi dell'anno per esigenze indipendenti dall'eventuale autosufficienza fisica delle persone.

• Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non devono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine di libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd e i cd, così come le custodie nelle quali sono contenuti, non devono essere smarriti i singoli pezzi dei giochi.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario e dei giochi.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca:

- consegnando al banco prestito una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- in caso di indisponibilità di un'edizione identica acquistando, su indicazione del personale, un'edizione equivalente o un titolo sostitutivo;
- risarcendone il prezzo con le modalità che verranno indicate dal personale;

• ***Servizi generali di informazione in sede***

Presso i banchi di prestito del Civico 5, gli operatori presenti forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi del Civico 5;
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo della Rete Bibliotecaria di Bergamo;
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line;
- l'utilizzo della biblioteca digitale MedialibraryOnLine (MLOL);
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario nazionale (ILL/DD) per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dal Civico 5 e dal comune di Cologno al Serio;

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti al Civico 5.

• ***Consulenze specialistiche e personalizzate***

Il personale offre il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale;
- nell'uso delle banche dati disponibili e di tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, ecc.).

Per le consulenze di media o alta complessità, che non risultano compatibili con il regolare servizio di assistenza al pubblico l'utente dovrà concordare un appuntamento con l'operatore.

4.7 - Servizi telematici e multimediali

• ***Navigazione Internet***

Il Civico 5 fornisce gratuitamente l'accesso ad Internet con un collegamento WI-FI (BIBLIOTECAWIFI)

Tramite la connettività WI-FI all'interno dell'edificio e nelle ore di apertura del Civico 5 è possibile la navigazione contemporanea di pc portatili o altri dispositivi mobili (notebook, netbook, smartphone, tablet).

Per accedere alla rete l'utente deve essere in possesso di credenziali ottenibili automaticamente tramite l'apposito servizio di registrazione attraverso il proprio numero di cellulare.

Per i minori la responsabilità dell'accesso alla rete wi-fi ricade sui genitori o su coloro che ne sono giuridicamente responsabili.

• ***Accesso alla rete elettrica***

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio e lettura attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici. Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese.

- ***Servizi di riproduzione***

Il Civico 5 permette la riproduzione dei libri e periodici in consultazione che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006).

- ***Fotocopiatura***

Al Civico 5 è installata una macchina per riprodurre libri, quotidiani e periodici in consultazione. Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione dei materiali. E' possibile avere copie in formato in bianco e nero e colori al costo fissato dalla tariffa vigente.

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale.

- ***Stampa***

Fatta eccezione per quanto riportato alla voce "fotocopiatura" non è consentita la stampa o la riproduzione di alcun altro documento.

4.8 - Servizi a distanza

- ***Portale delle biblioteche della Rete Bibliotecaria di Bergamo (RBBG)***

Consultando il sito della Rete Bibliotecaria di Bergamo (<http://www.rbbg.it>) è possibile:

- accedere al catalogo per fare ricerche e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è a prestito, effettuare prenotazioni, rinnovi e controllare le scadenze dei propri prestiti;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e ricreative promosse da tutte le biblioteche della rete.

- ***Servizio di informazione a distanza***

Durante l'orario di apertura al pubblico del Civico 5, chiamando il numero 035-892861 o scrivendo a biblioteca@comune.colognoalserio.bg.it è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi del Civico 5;
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità;
- la situazione dei propri prestiti;
- gli eventi organizzati dal Civico 5 e, in alcuni casi, dall'Ufficio Cultura di Cologno al Serio.

È possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- prenotare i documenti.

- ***Chiedilo a noi!***

Per avere informazioni sui servizi delle biblioteche della Rete Bibliotecaria di Bergamo, richieste bibliografiche, informazioni generiche di varia natura, è disponibile per gli utenti, anche se non iscritti al servizio bibliotecario, il portale www.chiediloanoi.it, gestito da uno staff di bibliotecari delle provincie di Bergamo e Milano che rispondono in tempi mediamente brevi (indicativamente entro 3 giorni) alle richieste informative inviate.

4.9 - Iniziative e attività

- ***Iniziative e attività culturali e ricreative***

Il Civico 5 è luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. Organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici e in concerto con l'Ufficio Cultura del Comune di Cologno al Serio, incontri, letture, giochi, laboratori, corsi e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte e dei servizi, la lettura, l'educazione al gioco, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'informazione, l'educazione permanente, il confronto fra saperi diversi, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Per le iniziative co-promosse insieme ad altri soggetti privati e pubblici, rende disponibile l'uso dei propri spazi e la collaborazione nella promozione delle attività.

- ***Adesione alle iniziative sovra-comunali***

Il Civico 5 aderisce annualmente alle manifestazioni e alle iniziative sovracomunali promosse e organizzate dal Sistema Bibliotecario Area Dalmine e dalla Rete Bibliotecaria Bergamasca, nel rispetto degli indirizzi espressi dall'Amministrazione comunale.

- ***Iniziative di promozione a favore delle scuole del territorio***

Ogni anno il Civico 5 propone alle scuole del territorio (infanzia, primaria e secondaria di primo grado e asili nido), un ventaglio di proposte di interventi da svolgersi sia presso il Civico 5 che presso l'istituzione scolastica/educativa nell'ottica di un programma concordato, rivolto alle diverse classi e fasce di età.

- ***Esposizioni, vetrine e rassegne bibliografiche***

Il Civico 5 offre rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, filmografie volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi ed iniziative organizzate presso il Civico 5 o comunque sul territorio.

Il personale valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando il costante aggiornamento degli scaffali novità con le ultime acquisizioni.

- ***Bacheca annunci***

E' disponibile una bacheca per esporre annunci personali. Gli annunci rimarranno esposti per un mese. Non sono ammessi annunci pubblicitari commerciali a meno che siano relativi a:

- corsi di formazione
- offerte di ripetizioni private
- offerte di lavoro

- ***Informazioni di comunità***

E' possibile lasciare materiale promozionale che sarà esposto nell'apposito spazio.

Non sarà esposto materiale pubblicitario di attività commerciali a meno che non sia relativo a:

- corsi di formazione
- scuole
- iniziative culturali

Art. 05 - Gli impegni del Civico 5

5.1 - Garanzia di continuità del servizio

Il Civico 5 garantisce la continuità dell'apertura del servizio, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, corsi di formazione o altre situazioni che possono causare anche solo una parziale riduzione del servizio il Civico 5, sarà data tempestiva comunicazione attraverso tutti i mezzi idonei.

5.2 - I requisiti e gli standard di servizio

Per definire gli obiettivi di qualità, il Civico 5 stabilisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti possono essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano gli indicatori che si intendono garantire nel corso di un anno, riferiti ai principali servizi offerti.

DESCRIZIONE INDICATORI	VALORE MINIMO
Patrimonio	
Numero annuale di nuove acquisizioni: libri, giochi e materiale multimediale. Non sono considerate le donazioni	500
Numero di documenti scartati (rinnovo del patrimonio)	500
Numero di abbonamenti a quotidiani	1
Numero di abbonamenti a rivista	3
Attività	
Numero di attività realizzate a favore delle scuole (riferito ad un anno scolastico)	20
Numero di iniziative a favore di un pubblico di bambini e ragazzi extra-scolastiche (laboratori, incontri con l'autore, incontri ludici, letture animate ecc..)	10
Servizio	
Prenotazioni di uno o più documenti dal catalogo	immediata
Ricerche bibliografiche complesse (anche su cataloghi extra-provinciali)	N 5 giorni
Ricerca di documenti presenti in biblioteca	Immediata

Art. 06 - Diritti e doveri dell'utente

I diritti e i doveri dell'utente sono stabiliti, oltre che da questa "Carta", anche dai regolamenti che stabiliscono le norme di funzionamento del Civico 5 e derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato. In particolare si evidenzia:

- **Dovere del rispetto per l'istituzione**

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti delle finalità del Civico 5. Si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti al Civico 5 da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che il Civico 5 si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento);

- ***Dovere del rispetto verso gli altri utenti***

Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi del Civico 5 in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

- ***Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca***

Il Civico 5 riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che nel Civico 5 deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali del Civico stesso. L'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

- ***Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della biblioteca***

I documenti del Civico 5 affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

- ***Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi***

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dal Civico 5 deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

- ***La tutela dei diritti degli utenti***

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dal Civico 5, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare scrivendo una e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.colognoalserio.bg.it, specificando le proprie generalità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Civico 5, dopo gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.

Art. 07 - Informativa sul trattamento dei dati personali

L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali RUE 679-2016 Nella biblioteca del comune è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del GDPR relativa alle regole di gestione e protezione delle informazioni delle persone fisiche.

La stessa informativa è pubblicata sul sito internet della Rete Bibliotecaria Bergamasca nella sessione privacy.

Art. 08 - Commissione - Volontari

8.1 - Commissione

E' facoltà della Giunta comunale nominare una commissione con compiti propositivi in merito all'organizzazione delle politiche ed iniziative culturali. La commissione – qualora nominata – è così composta:

- 06 membri rappresentanti della maggioranza consiliare con voto deliberativo
- 04 membri rappresentanti della minoranza consiliare con voto deliberativo
- un membro rappresentante del gruppo giovani, nominato direttamente dal gruppo
- Sindaco o Assessore delegato, in qualità di membro di diritto, con voto consultivo
- 03 membri rappresentanti degli utenti, eletti al loro interno, con voto consultivo
- Bibliotecario con compiti specifici di consulenza;

La commissione nomina al suo interno il Presidente, il vice-presidente e il segretario.
La Commissione dura in carica per tutta la durata del Consiglio comunale.

La Commissione si riunisce in seduta ordinaria almeno due volte all'anno e in seduta straordinaria, su convocazione del Presidente o su richiesta scritta motivata di almeno un terzo dei suoi membri. La convocazione deve essere fatta dal Presidente con avviso scritto, contenente l'ordine del giorno, da recapitare almeno 5 giorni prima di quello stabilito per la seduta, o 24 ore in caso di urgenza. Perché la riunione della Commissione sia valida, deve essere presente la maggioranza assoluta dei componenti con voto deliberativo. Le decisioni sono assunte a maggioranza semplice. In caso di parità di voti, prevale il voto del Presidente. Le sedute della commissione sono pubbliche e il relativo avviso di convocazione deve essere affisso nei luoghi idonei. I verbali delle riunioni devono indicare i punti principali della discussione, sono firmati dal Presidente e dal Segretario. Copia dei verbali dovrà essere a disposizione del pubblico, qualora ne richiedessero la consultazione. In caso di dimissioni dei membri, la Giunta comunale provvederà a nominare il sostituto previa individuazione del nuovo componente.

8. 2 – impiego di volontari

Il Civico 5 può avvalersi della collaborazione di volontari. I volontari avranno compiti ben specifici e non potranno mai sostituirsi agli operatori nella gestione dei servizi principali. Tutti i volontari del Civico 5 dovranno essere registrati l'apposito registro comunale per la gestione del volontariato civico.

Art. 09 - Entrata in vigore

La Carta dei Servizi entra in vigore dalla data di esecutività della delibera di Giunta di approvazione.

Art. 10 – Pubblicità

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso tutti i mezzi di informazione utilizzati dal comune di Cologno al Serio ed è in consultazione presso il banco prestiti del Civico 5, affinché ogni individuo possa prenderne visione e averne una copia.