

COMUNE DI BORGO VALSUGANA



CARTA DEI SERVIZI

Parte generale

In vigore dal 24 giugno 2009 scadenza il 23 giugno 2012

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3. STRUMENTI.....	3
4. TRASPARENZA	5
5. TUTELA.....	5

1. PREMESSA

Il Comune di Borgo Valsugana ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri cittadini e le realtà socio-economiche operanti nei limiti del proprio territorio.

Il campo di applicazione del presente documento è riferito al servizio erogato dal Nido di Infanzia, dalla Biblioteca Comunale e dal Servizio Tributi relativamente alla gestione dell'imposta comunale sugli immobili.

La *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino.

Assicura la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione Comunale e il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato.

Stabilisce per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale, da singole "Schede di regolamentazione del servizio" ciascuna per quanti sono i servizi regolamentati e dalla "Carta dei Servizi delle Biblioteche Pubbliche Comunali di Borgo Valsugana, Grigno, Roncegno Terme e Telve del Sistema Culturale Valsugana Orientale.

Il Comune, con modalità e tempi pianificati, prevede la regolamentazione dei servizi di maggiore impatto sul cittadino.

Il Cittadino prende conoscenza della *Carta dei Servizi* attraverso affissione della medesima nell'apposito spazio all'interno dell'edificio comunale, sul sito internet all'indirizzo www.comune.borgo-valsugana.tn.it oppure attraverso copia che viene consegnata dal Servizio Segreteria e Affari Generali o dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a chi ne fa richiesta.

Presso il medesimo Servizio ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori delegati, sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino.

Efficacia ed Efficienza

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

3. STRUMENTI

3.1. Standard di Qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che il Comune abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo.

Il Comune considera quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino, i seguenti fattori:

- Copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- Continuità e regolarità;
- Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- Comportamento del personale;
- Gestione segnalazioni.

3.1.1 Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, il Comune mette a disposizione dei Cittadini, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Servizio Segreteria e Affari Generali nel palazzo comunale, presso la Biblioteca comunale e il Nido d'Infanzia, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi schede di regolamentazione dei singoli servizi).

Nell'erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di struttura organizzativa propria e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste.

L'intervento, in funzione della tipologia del servizio, avviene di norma nel più breve tempo possibile; ciascuna scheda di regolamentazione prevede per il servizio trattato i tempi di minima e di massima dell'intervento.

3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

Il Comune comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

3.1.4 Comportamento del Personale

Il comportamento del personale dipendente come così pure il personale esterno, è un veicolo importante dell'immagine del Comune, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

3.1.5 Gestione reclami e suggerimenti

I suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in forma scritta.

In alternativa possono essere depositati nei contenitori presenti in appositi punti di raccolta o inviati tramite il sito internet all'indirizzo comune@comune.borgo-valsugana.tn.it

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

Tutte le segnalazioni vengono classificate dall'URP in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte del Servizio competente una risposta scritta.

Il Comune si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Per le "richieste di informazioni" arrivate in forma scritta il Comune si impegna a fornire risposta scritta solo nel caso sia impossibile utilizzare altra forma.

Viene messa a disposizione presso l'ingresso del comune, presso la Biblioteca comunale e presso il Nido di Infanzia apposita modulistica per la formalizzazione dei suggerimenti e dei reclami.

Il Cittadino può inoltre segnalare il suggerimento o reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta inviandola presso il comune al Servizio Segreteria e Affari Generali.

E' suo compito fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

3.2. Informazione al Cittadino

Il Comune di Borgo Valsugana utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- a) Notiziario Comunale;
- b) Pubblicazione mediante affissione di documenti, distribuzione di materiale informativo (opuscoli - bandi - avvisi - ecc.);
- c) Ufficio Relazioni con il pubblico (URP);
- d) Pubblicazione nel sito Internet del Comune;
- e) Campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- f) Comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- g) Informazioni presso tutti i servizi comunali presenti nel territorio.

3.3. Valutazione e monitoraggio del servizio

Il Comune si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 18 mesi, una analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati soggetti a certificazione di qualità.

L'indagine viene effettuata attraverso questionari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentono al Comune di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti di programmazione dell'ente.

3.4. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento approvato dagli organi deliberanti del Comune, ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

4. TRASPARENZA

Considerando che la messa a punto e la piena attuazione della Carta dei Servizi avverrà nel tempo e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con le Associazioni ed i cittadini, il Comune si impegna a:

- Verificare periodicamente i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi del Comune;
- Discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino;
- Esaminare, valutare e rendere pubbliche le sintesi dei suggerimenti e dei reclami presentati dai Cittadini.

Periodicamente, per iniziativa dei Servizi interessati e dell'amministrazione sono fissati degli incontri idonei a favorire un confronto sulle tematiche relative alla qualità dei servizi erogati.

5. TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino utente del servizio, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 3.1.5, il Servizio interessato riferisce al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

COMUNE DI BORGO VALSUGANA



SCHEDA REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

GESTIONE TRIBUTO ICI

Descrizione

L'ICI è l'imposta comunale sugli immobili versata da tutti i cittadini che, sul territorio comunale, possiedono fabbricati ed aree fabbricabili, come proprietari, usufruttuari o titolari di diritto d'uso, abitazione, ecc. (cfr. art.3 D.lgs. 30/12/1992 n° 04).

Attività

- Informazione al cittadino;
- Pagamento / riscossione del tributo ICI;
- Attività di controllo delle posizioni contributive in conformità a quanto previsto dal regolamento comunale.

Modalità di esecuzione

Informazione al cittadino:

Per conoscere le modalità relative al pagamento del tributo il cittadino si può rivolgere:

- All'ufficio tributi;
- Sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.borgovalsugana.tn.it;
- Regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta comunale sugli immobili disponibile presso gli uffici del comune e sul sito internet.

Pagamento / riscossione del tributo ICI:

Il versamento deve essere effettuato in un'unica soluzione dal primo al 16 dicembre di ciascun anno utilizzando il bollettino precompilato inviato a domicilio del contribuente con allegata la scheda immobiliare;

Resta salva la facoltà di effettuare il versamento anche in due rate, rispettivamente con scadenza 16 giugno e 16 dicembre, ovvero in un'unica soluzione entro il 16 giugno.

I versamenti di imposta possono essere effettuati tramite l'agente della riscossione o utilizzando il c.d. modello F24.

Attività di controllo:

Gli indirizzi per le azioni di controllo sono preordinati alla verifica di tutti i contribuenti.

Tali controlli sono effettuati dall'Ufficio Tributi utilizzando collegamenti con i sistemi informativi del catasto, collegamenti telematici, le proprie banche dati, le comunicazioni di variazione ed i dati dei versamenti provenienti dall'Agente della riscossione e dall'Agenzia delle Entrate.

I controlli sono effettuati in continuo dall'ufficio Tributi.

Servizi complementari – attività di sportello

Nell'orario di apertura al pubblico il servizio tributi:

- Informa il contribuente sullo stato della propria posizione contributiva;
- Spiega le modalità necessarie per il calcolo dell'ICI;
- Assiste il contribuente nella compilazione dei moduli;
- Informa il contribuente sull'andamento dei controlli per gli anni pregressi.

COMUNE DI BORGO VALSUGANA



SCHEDA REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

NIDO D'INFANZIA ARCOBALENO

Descrizione

Il Nido d'Infanzia eroga un servizio educativo di interesse pubblico, accogliendo i bambini e le bambine fino all'età di tre anni nel quadro di una politica educativa della prima infanzia.

Esso infatti concorre con la famiglia per offrire ai bambini e alle bambine un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo sociale. Offre inoltre un sostegno alla famiglia in quanto favorisce l'attività lavorativa.

Attività

Gli aspetti che concorrono al servizio di Nido d'infanzia sono i seguenti:

- a) Criteri di ammissione dei bambini al Nido d'infanzia;
- b) Figure professionali coinvolte;
- c) Rapporto numerico educatori / bambini;
- d) La struttura;
- e) La gestione dei gruppi;
- f) Il progetto educativo e la programmazione delle attività quotidiane;
- g) La partecipazione dei genitori;
- h) Il coordinamento pedagogico.

a. Criteri di ammissione dei bambini al Nido d'infanzia

I criteri di assegnazione del punteggio per l'inserimento nella graduatoria per l'ammissione al Nido d'infanzia Arcobaleno sono definite a cura del comitato di gestione dell'asilo composto da tre rappresentanti del personale, due rappresentanti del consiglio comunale ed in eguale numero i genitori. Sarà cura del Servizio comunale fissare i parametri ed approvare la graduatoria mensile.

I criteri in base ai quali viene assegnato il punteggio sono:

- la data della domanda
- la residenza anagrafica
- la fascia di reddito
- la situazione lavorativa di entrambi i genitori

La domanda di iscrizione viene presentata a cura dei genitori presso il comune.

La risposta circa l'accesso al servizio viene comunicata dal comune in forma scritta entro quarantacinque giorni dalla data di presentazione della domanda

Al momento dell'ammissione, l'utente dovrà produrre le certificazioni relative alle avvenute vaccinazioni obbligatorie e alle altre prescrizioni sanitarie richieste dalla legge.

b. Figura professionali coinvolte

L'organico del Nido d'infanzia è composto da sei educatrici a tempo pieno, tre educatrici part-time, una coordinatrice nominata a rotazione tra il personale educativo, un cuoco e tre addetti d'appoggio di cui due a tempo pieno e uno a tempo ridotto.

Le educatrici, oltre all'attività educativa a contatto con i bambini, dedicano sei ore in settimana per le attività di formazione, aggiornamento, programmazione e gestione sociale.

c. Rapporto numerico educatori /bambini

La capienza del Nido d'Infanzia è di 45 bambini e bambine.

La struttura del Nido d'Infanzia è suddivisa in tre sezioni per un totale di sei gruppi formati in base all'età dei bambini e delle bambine ; sono inoltre previsti gruppi misti per età al fine di favorire una risposta immediata alle domande in lista d'attesa.

Allo scopo di offrire la massima attenzione educativa al gruppo e al singolo il numero massimo di bambini e di bambine affidato continuativamente all'educatrice è fissato in numero di otto sopra i 18 mesi e di sei tra i tre mesi e i 18 mesi.

d. La struttura

Gli spazi presenti nel Nido d'infanzia sono stati strutturati per consentire al bambino e alla bambina di realizzare con l'adulto e con i propri compagni sequenze di gioco ricche, prolungate nel tempo e in continua evoluzione.

Gli spazi sono i seguenti:

- ingresso
- entrata
- sezione piccoli con: stanza rosa, stanza del sonno
- sezione medi con stanza arancione e stanza rossa
- sezione grandi con stanza azzurra e stanza gialla
- stanza del sonno
- laboratorio del colore
- bagni azzurro e bianco
- la stanza del gioco euristico (per bambini e bambine fino a due anni)
- giardino
- il salone del movimento;
- lo spazio degli adulti.

Le informazioni di carattere generale e organizzativo sono esposte nell'entrata del Nido d'infanzia. Il progetto educativo è presente presso l'entrata.

e. La gestione dei gruppi

L'inserimento dei bambini e delle bambine nei gruppi è effettuato tenendo presente lo stato evolutivo del bambino e della bambina al momento dell'ingresso e l'organizzazione interna del Nido d'Infanzia. Ai genitori è data comunicazione della formazione dei gruppi in occasione dell'Assemblea nuovi inserimenti e/o colloquio individuale di inserimento.

f. Il progetto educativo e la programmazione delle attività quotidiane

Il progetto educativo ha come obiettivo il benessere fisico e psicologico del bambino e della bambina e lo sviluppo delle sue potenzialità evolutive. L'attenzione quindi, è rivolta non solo ai momenti del pasto, del sonno e del cambio (routine) ma anche ai giochi dei bambini e delle bambine (per i quali è predisposto un apposito piano didattico) ai materiali, agli spazi, al rapporto con le famiglie. Il gruppo delle educatrici e il gruppo dei coetanei assicurano ai bambini e alle bambine una risposta adeguata ai loro bisogni affettivi e cognitivi. Tutto il personale educativo e d'appoggio concorre alla realizzazione di questo progetto operando con strategie comuni per un unico fine. A tale scopo sono previsti periodici incontri del gruppo di lavoro al completo, incontri delle educatrici e ricorrenti corsi di aggiornamento specifici per ogni ruolo. Il progetto educativo viene presentato ai genitori nel corso delle assemblee annuali. Il progetto didattico e la programmazione didattica delle attività sono esposte in ogni sezione e presentate negli incontri di sezione ai genitori. Il diario giornaliero permette lo scambio reciproco tra Nido d'Infanzia e famiglia.

g. La partecipazione dei genitori

Il Nido d'infanzia intende promuovere rapporti continui di collaborazione tra personale e genitori. A garanzia e stimolo di questa impostazione la partecipazione alla vita del Nido si esprime in diverse forme:

- colloquio individuale preinserimento e periodici
- riunioni di sezione
- assemblea dei genitori
- incontro di lavoro
- feste

La partecipazione dei genitori alla gestione del servizio si attua attraverso il Comitato di Gestione (cinque rappresentanti di questa componente)

h. Il coordinamento pedagogico

Il coordinamento pedagogico dell'asilo è garantito, oltre che dall'apporto delle educatrici alla gestione sociale, dalla coordinatrice pedagogica provinciale.

Il coordinatore pedagogico provinciale interviene nelle fasi di verifica e riesame del progetto educativo, apportando tutti i contributi necessari al miglioramento del progetto educativo pedagogico.

Per quanto riguarda la formazione del personale interviene nelle fasi di definizione, monitoraggio e verifica delle attività intraprese e sostiene le educatrici nel percorso al fine di raccordare l'esperienza formativa del Nido .

Suggerimenti, reclami e doveri delle famiglie

Allo scopo di tutelare le famiglie da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi e è prevista apposita procedura.

I genitori possono presentare reclamo, richiesta di informazioni o esprimere suggerimenti tramite apposito modulo a disposizione presso l'asilo e la sede del Municipio.

Il comune si impegna a fornire risposta scritta entro il termine massimo di trenta giorni.

Ogni fine anno educativo viene richiesto ai genitori la compilazione di un questionario sulla valutazione della qualità del servizio.

Al fine di assicurare una buona organizzazione e garantire un regolare funzionamento del Nido d'Infanzia, alle famiglie viene richiesta una collaborazione attiva che si espliciti nel rispetto degli orari, nella sensibilità e correttezza di informazione in caso di malattia del bambino e della bambina, nel rispetto e corretto uso del materiale messo a disposizione dal servizio

COMUNE DI BORGO VALSUGANA



SCHEDA REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

BIBLIOTECA COMUNALE

Descrizione

La biblioteca comunale nasce il 27 novembre 1971, quando presso il Municipio, in Piazza A. Degasperi, sono inaugurati gli spazi aperti al pubblico.

Nel 1998, a seguito della ricerca di spazi sempre più ampi, la biblioteca viene trasferita nella sede attuale, presso il polo scolastico in Via XXIV maggio.

I libri sono distribuiti in diverse aree, suddivise per contenuto e per tipologia di utenti secondo quanto definito nella guida ai servizi della biblioteca, stampata in occasione del trentennale.

Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico della biblioteca è il seguente:

Orario invernale

Lunedì	10-12	14.30 – 18.30	20 - 22
Martedì	10-12	14.30 – 18.30	
Mercoledì	9-12	14.30 – 18.30	
Giovedì	10-12	14.30 – 18.30	20 - 22
Venerdì	10-12	14.30 – 18.30	
Sabato	9-12		

Orario estivo

Lunedì		15.00 – 18.30	20 - 22
Martedì	10-12	15.00 – 18.30	
Mercoledì	9-12		
Giovedì		15.00 – 18.30	20 - 22
Venerdì	10-12	15.00 – 18.30	

Servizi

I principali servizi erogati dalla biblioteca comunale di Borgo Valsugana sono:

- a) Informazione bibliografica e consulenza;
- b) Ricerca dei libri;
- c) Consultazione;
- d) Prestito di libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM;
- e) Prestito interbibliotecario;
- f) Emeroteca
- g) Internet;
- h) Fotoriproduzione;

a) Informazione bibliografica e consulenza:

I bibliotecari provvedono a fornire le informazioni relative alla ricerca di un testo presente nella Biblioteca e/o nelle altre Biblioteche del Catalogo Bibliografico Trentino.

Se il testo non è presente in CBT sono in grado di indicare la sua presenza in un altro sistema bibliotecario, ma non garantirne la reperibilità.

Inoltre i bibliotecari aiutano a sviluppare la ricerca di informazioni relative ad un determinato argomento, anche tramite l'utilizzo di Internet.

b) Ricerca di libri:

La ricerca dei testi può essere fatta dal bibliotecario o autonomamente dall'utente sul computer disponibile in Biblioteca o a casa propria (www.trentinocultura.net).

c) Consultazione:

Tutti gli utenti della Biblioteca possono accedere ai documenti presenti in sede.

d) Prestito di libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM:

Il materiale destinato al prestito comprende: libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM. Rimangono esclusi dal prestito enciclopedie, opere di consultazione, libri di particolare interesse, libri rari o antichi, riviste, quotidiani.

Il prestito dei libri è di 30 giorni, con possibilità di proroga per altri 15 giorni.

Il materiale audiovisivo, CD, VHS, CD-ROM e DVD, è prestabile per 7 giorni.

Per poter usufruire del prestito è necessario essere muniti della tessera di prestito, che è strettamente personale ed è valida in qualsiasi biblioteca della provincia.

E' possibile inoltre prenotare un documento, già in prestito, facendo richiesta al bibliotecario.

In caso di smarrimento o danneggiamento l'utente è tenuto al riacquisto del documento o, se non possibile, di uno analogo su indicazione del bibliotecario.

e) Prestito interbibliotecario:

Libri non posseduti dalla Biblioteca, ma presenti in altre biblioteche del CBT, possono essere richiesti, senza alcun onere da parte dell'utente, direttamente al bibliotecario.

La richiesta sarà evasa entro il termine massimo di 10 giorni.

f) Emeroteca:

Nella Biblioteca sono a disposizione quotidiani e periodici nazionali e locali da leggere e/o consultare in sede.

g) Internet:

La Biblioteca, aderendo al progetto provinciale Internet in Biblioteca, offre gratuitamente l'accesso ad Internet come strumento di informazione alternativo alle fonti tradizionali.

Per accedere a Internet è necessario compilare un apposito modulo di iscrizione ed esibire un documento di identità. I minorenni dovranno fare firmare il modulo da uno dei genitori e allegare la fotocopia della carta d'identità.

La postazione Internet può essere prenotata in anticipo, utilizzata per un'ora al giorno e per un massimo di tre ore settimanali.

L'accesso a Internet è regolato da norme precise riportate sul modulo d'iscrizione. La loro non osservanza comporta la sospensione dal servizio.

h) Fotoriproduzione:

Le Biblioteche assicurano, a pagamento, il servizio di fotocopiatura dei documenti posseduti, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore e della salvaguardia del materiale.

Suggerimenti e Reclami

E' prevista una procedura allo scopo di tutelare il Cittadino da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi.

Il Cittadino può presentare reclamo, richiesta di informazioni o esprimere suggerimenti tramite apposito modulo a disposizione presso la biblioteca e la sede del Municipio.

Forme di partecipazione

I cittadini possono effettuare richieste per l'acquisto di libri o altro materiale non già in possesso della biblioteca.

Tali richieste possono essere effettuate compilando l'apposito modulo "*desiderata – proposte per l'acquisto di libri*".