



CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE DI CUNEO

SOMMARIO

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. MISSIONE.....	3
4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
4.1. Uguaglianza	4
4.2. Imparzialità e continuità.....	4
4.3. Accessibilità	4
4.4. Diritto di scelta	4
4.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza	4
4.6. Efficacia ed efficienza	4
4.7. Coinvolgimento del personale.....	4
5. LE BIBLIOTECHE E LA LORO ORGANIZZAZIONE.....	5
5.1. Biblioteca civica di Cuneo (via Cacciatori delle Alpi 9)	5
5.1.1. Sezione a scaffale aperto.....	5
5.1.2. Sala Consultazione.....	5
5.1.3. Magazzini.....	6
5.2. Biblioteca 0-18 (via Santa Croce 6).....	6
5.3. Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud (via Luigi Teresio Cavallo 3)	7
6. SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLE BIBLIOTECHE	7
6.1. Consultazione e lettura in sede	7
6.2. Prestito a domicilio.....	7
6.2.1 Parametri Biblioteca civica di Cuneo	9
6.2.2 Parametri Biblioteca 0-18.....	9
6.2.3 Parametri Biblioteca Cuneo Sud.....	9
6.3. Prestito interbibliotecario	10
6.4. Informazione e consulenza.....	10

6.6. Servizi on line.....	11
6.7. Navigazione internet	11
6.8. Servizi di riproduzione	11
6.9. Proposte d’acquisto.....	11
6.10. Donazioni e loro gestione.....	12
6.11. Attività di promozione della lettura	12
6.12. Visite guidate per le scuole	12
6.13. Attività culturali	12
6.14. Progetto “I libri per tutti”	13
6.15. Servizio “Libro Parlato Lions”	13
7. ORARI DI APERTURA	13
8. RAPPORTI CON I CITTADINI	14
8.1. Informazione all’utenza.....	14
8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	14
8.3. Rilevazione della soddisfazione dell’utenza	14
8.4. Diritti e doveri.....	14
9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	15
9.1. Fattori di qualità	15
9.2.1. Livello di ricettività	16
9.2.2. Tempi e modalità nell’erogazione dei servizi	16
9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento	17
9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l’utilizzo dei servizi.....	18
9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	18
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	18
10.1. Strumenti di monitoraggio dell’uso dei servizi.....	18
10.2. Altre modalità di valutazione	18

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei servizi è relativa alle Biblioteche civiche del Comune di Cuneo e si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra le biblioteche stesse e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei servizi le biblioteche del Comune di Cuneo:

- presentano ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissano gli standard di qualità dei servizi e forniscono ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individuano gli obiettivi di miglioramento e indicano come verificarne il raggiungimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle disposizioni normative nazionali e regionali che disciplinano la materia.

3. MISSIONE

Missione delle biblioteche è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurando l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

Le biblioteche svolgono un ruolo fondamentale sia come strumenti di acculturazione e di informazione sia come luoghi della memoria collettiva, nei quali si sedimenta il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

Le biblioteche hanno di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione delle biblioteche nella comunità.

4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I valori ideali ai quali le biblioteche ispirano la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali.

4.1. Uguaglianza

Le biblioteche forniscono i loro servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

4.2. Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. Le biblioteche, nel rispetto delle leggi vigenti, garantiscono la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono - se possibile - ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre i disagi per gli utenti.

4.3. Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. Le biblioteche si impegnano ad eliminare nelle proprie sedi le barriere architettoniche.

4.4. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Le biblioteche orientano gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale, regionale e nazionale, oltre che sulla rete telematica, ivi compresi i servizi digitali.

4.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Le biblioteche promuovono la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Le biblioteche garantiscono la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

4.6. Efficacia ed efficienza

Le biblioteche hanno tra i loro obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

4.7. Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

5. LE BIBLIOTECHE E LA LORO ORGANIZZAZIONE

Le biblioteche civiche sono un servizio gestito dal Comune di Cuneo. Le biblioteche collaborano con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l'università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:

5.1. Biblioteca civica di Cuneo (via Cacciatori delle Alpi 9)

La Biblioteca civica di Cuneo ha sede nel seicentesco Palazzo Audiffredi, nel centro storico del capoluogo della Granda.

È la più antica biblioteca civica del Piemonte; i primi documenti relativi alla sua istituzione risalgono al 1802, con apertura nel 1803, quando Cuneo, sotto la dominazione francese, era capoluogo del Dipartimento della Stura.

Nelle sue diverse sedi custodisce circa 300.000 volumi, registra circa 100.000 prestiti all'anno, ospita l'ufficio del Deposito Legale, organizza numerosi eventi, tra cui presentazioni di libri e corsi di scrittura, e cura diverse pubblicazioni.

È Centro Rete del Sistema Bibliotecario Cuneese.

È capofila del progetto Biblioincittà e collabora all'organizzazione, con l'Assessorato per la Cultura, del Premio Città di Cuneo per il Primo Romanzo e di scrittorincittà.

La Biblioteca civica di Cuneo è videosorvegliata (due telecamere esterne e cinque interne) e offre il servizio gratuito di connessione senza fili (FreePiemonteWiFi) per la navigazione in internet.

Il tesseramento è possibile a partire dal compimento del quattordicesimo anno di età.

I minori di anni diciotto devono presentare autorizzazione del titolare della potestà genitoriale, a meno che tale documento non sia già stato consegnato al tesseramento presso la Biblioteca 0-18.

I cani possono accedere al piano terra della biblioteca, purché rispettino gli altri utenti, il servizio e il materiale librario. Non possono accedere alla sala consultazione; fanno eccezione i cani guida per non vedenti.

Alle sue funzioni fondamentali di agenzia informativa e di luogo della memoria collettiva corrispondono le diverse sezioni in cui si articola la struttura.

5.1.1. Sezione a scaffale aperto

La Sezione a scaffale aperto è stata inaugurata nel 1984 e conta circa 35.000 opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 3.000 nuovi titoli. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità. Nella Sezione sono disponibili:

- Libri di narrativa (collocazioni che iniziano con "N"), ordinati per data di acquisizione (ultimi 3.000 titoli circa);
- Libri di saggistica (collocazioni che iniziano con "NA"), ordinati per argomenti secondo la Classificazione Decimale Dewey;

5.1.2. Sala Consultazione

La Sala di Consultazione è il punto di accesso per le opere in consultazione, per i periodici, per i servizi digitali

e per i servizi di consultazione internet.

La biblioteca custodisce circa 1600 testate di periodici e riceve in abbonamento o dono circa 120 testate di periodici. Nella sala di lettura sono a disposizione dell'utenza gli ultimi numeri dei principali quotidiani italiani, oltre ai settimanali italiani e locali. I numeri precedenti vanno richiesti all'operatore, compilando l'apposito modulo di richiesta.

È vietato sottolineare (anche a matita), appuntare note o altri segni, piegare le pagine o deteriorare in alcun modo il materiale custodito in biblioteca.

Presso la Sala di Consultazione è a disposizione dell'utenza una stampante multifunzione a colori con funzioni di fotocopiatore e scanner. Le scansioni effettuate direttamente dagli utenti sono gratuite, mentre le stampe sono a pagamento, si veda punto 9.2.2.

Sono disponibili due pc per la navigazione internet, si veda punto 6.7.

È a disposizione dell'utenza, gratuitamente e attraverso l'operatore presente in Sala di Consultazione, il servizio digitale Leggi d'Italia.

5.1.3. Magazzini

Tutti i volumi non collocati nella sezione a scaffale aperto sono custoditi in magazzini non accessibili al pubblico, sia nella sede della biblioteca sia presso sedi esterne, dove sono conservati più di 200.000 volumi: per consultare un'opera gli utenti devono quindi compilare una scheda di richiesta.

Il materiale librario e le raccolte di periodici con più basso indice di utilizzo sono conservati in magazzini esterni. Le opere richieste dagli utenti sono prelevate con cadenza giornaliera (opere librarie) e bisettimanale (materiale periodico).

Presso i magazzini di Palazzo Santa Croce sono conservati il Fondo Antico della biblioteca e il Fondo del matematico Giuseppe Peano.

Possono essere richiesti in prestito solo i volumi pubblicati dopo il 1900. Possono essere esclusi anche volumi più recenti se in stato di conservazione precario, manoscritti o libri rari e di pregio per i quali è possibile la consultazione in sede.

La consultazione di documenti del Fondo Antico e del Fondo Peano è possibile su appuntamento.

5.2. Biblioteca 0-18 (via Santa Croce 6)

La Biblioteca 0-18 ha sede al primo piano di Palazzo Santa Croce e accompagna i lettori nella loro crescita, dai primi mesi di vita ai 18 anni, con ambienti e servizi diversificati per fascia d'età. Le sezioni 0-5, 6-10, 11-14 e 14-18 anni sono caratterizzate non solo da libri diversi, ma anche da differenti arredi, funzioni e strumenti tecnologici.

La sezione 14-18 anni vede la stretta collaborazione con l'Associazione Amici delle Biblioteche e della Lettura ("ABL"), che è anche proprietaria dei volumi.

Il catalogo è online, consultabile anche da casa, così come il programma delle iniziative.

La biblioteca offre i seguenti servizi, tutti gratuiti:

- lettura e ricerca
- studio
- navigazione internet
- prestito libri
- prestito dvd
- attività di promozione della lettura

La Biblioteca 0-18 è videosorvegliata (7 telecamere esterne e 11 interne, al piano); offre inoltre il servizio gratuito di connessione senza fili (FreePiemonteWiFi) per la navigazione in internet.

Il tesseramento è riservato ai bambini e ai ragazzi fino al compimento del diciannovesimo anno. Tessere speciali possono essere emesse a scuole, enti e associazioni, previa autorizzazione della direzione.

I minori di anni diciotto devono presentare autorizzazione del titolare della potestà genitoriale, a meno che tale documento non sia già stato consegnato al tesseramento presso la biblioteca civica.

I passeggini e le navicelle non possono accedere alla biblioteca, devono essere lasciati nel corridoio antistante l'ingresso o in altra area indicata; fanno eccezione le carrozzine per disabili.

I cani non possono accedere alla biblioteca; fanno eccezione i cani guida per non vedenti.

5.3. Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud (via Luigi Teresio Cavallo 3)

La Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud è ospitata all'interno del Centro Commerciale di Cuneo Due.

La biblioteca è gestita da volontari dell'Associazione Amici delle Biblioteche e della Lettura ("ABL"), che ne garantiscono l'apertura e il prestito, mentre i volumi sono acquistati e catalogati dalla sede centrale.

Il catalogo è online, consultabile anche da casa, così come il programma delle iniziative.

Ospita attività di promozione della lettura e attività di laboratorio.

Il tesseramento è riservato ai bambini e ai ragazzi fino al compimento del quindicesimo anno. Tessere speciali possono essere emesse a scuole, enti e associazioni, previa autorizzazione della direzione.

6. SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLE BIBLIOTECHE

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali delle biblioteche e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile sul sito del Comune di Cuneo. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi alle singole sedi.

6.1. Consultazione e lettura in sede

Per accedere ai servizi, inclusi quelli di consultazione, occorre iscriversi presentando un documento di riconoscimento in corso di validità e dichiarando il proprio codice fiscale. La tessera di iscrizione è gratuita per tutti.

6.2. Prestito a domicilio

Il prestito a domicilio è personale e non può essere trasferito ad altri.

La durata del prestito, secondo i rispettivi livelli di autorizzazione (vedi paragrafi 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3), non include il giorno di partenza del prestito e comprende i giorni festivi o di chiusura della biblioteca. Ad esempio un prestito della durata di 30 giorni iniziato il 1 gennaio scade il 31 gennaio.

Se la scadenza del prestito coincide con un giorno festivo o con un giorno di chiusura della biblioteca, il prestito può essere restituito nel primo giorno di apertura della biblioteca.

Per il prestito dei libri è possibile chiedere un solo rinnovo, se si è puntuali nella richiesta e se il libro non è stato richiesto in prenotazione da altri utenti.

Il rinnovo aggiunge 30 giorni alla data in cui viene effettuato. Ad esempio un rinnovo effettuato il 1 gennaio porta la scadenza del libro al 31 gennaio.

I rinnovi sono possibili soltanto in prossimità della data di scadenza del prestito. Non è possibile rinnovare un libro prima di 5 giorni dalla data di scadenza, così come non è possibile rinnovare i prestiti in ritardo rispetto alla data di scadenza prevista.

I rinnovi possono essere richiesti allo sportello, telefonicamente (chiamando il n. 0171.44656) o tramite richiesta email, scrivendo ai rispettivi indirizzi di posta elettronica (vedi paragrafo 9.2.4.).

Per i rinnovi in remoto (email e telefono) è necessario fornire il numero di tessera, il nominativo corrispondente e i titoli dei libri di cui si chiede rinnovo.

Il rinnovo del materiale audiovisivo non è ammesso. I prestiti vanno restituiti allo sportello, dove è possibile richiedere un nuovo prestito. Non è però un'operazione effettuabile in remoto (telefono o email).

È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti.

Gli utenti in ritardo con le restituzioni non possono richiedere nuovi servizi, fino al momento dell'effettiva restituzione.

I solleciti di restituzione vengono inviati via SMS, via email o via lettera cartacea; il terzo sollecito viene comunque inviato tramite lettera cartacea.

È vietato sottolineare i libri (anche a matita), appuntare note o altri segni, piegare le pagine o deteriorare in alcun modo il materiale delle biblioteche.

L'utente che danneggi o smarrisca il materiale in prestito deve provvedere alla relativa sostituzione, in modo da consentire alla biblioteca di colmare la lacuna. Se il titolo non fosse più disponibile in commercio, la biblioteca indicherà all'utente un titolo alternativo da acquistare.

Libri e audiovisivi possono essere richiesti in prestito direttamente allo sportello. In alternativa è possibile richiedere anticipatamente libri o dvd disponibili, compilando i moduli online pubblicati sulle rispettive pagine internet. Per utilizzare il modulo occorre avere lo spazio necessario sulla tessera e bisogna attendere la risposta della biblioteca (di norma entro una giornata lavorativa) prima di venire a ritirare il materiale richiesto.

È attivo il servizio di prenotazione: è possibile richiedere – allo sportello o con richiesta email – prenotazione per le opere che sono già a prestito ad altri utenti. Per ogni tessera è possibile inserire un numero di prenotazioni pari al numero massimo di prestiti concessi, secondo lo schema dei paragrafi seguenti. Al momento della restituzione verrà inviato un SMS di avviso; il libro prenotato viene tenuto a disposizione per due giorni utili, come indicato sul messaggio. Scaduto tale termine la prenotazione decade e il libro passa all'utente successivo in lista (se presente) oppure viene ricollocato a scaffale (se non sono presenti ulteriori richieste). Il servizio di prenotazione non è disponibile sui prestiti audiovisivi e non è attivo presso la Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud.

Sono previste sospensioni per ritardo: l'utente che riconsegna in ritardo un'opera in prestito sarà sospeso dal relativo servizio per un numero di giorni pari al ritardo; potrà però usufruire degli altri servizi della biblioteca.

L'iscrizione al prestito va fatta personalmente in biblioteca, presentando un documento di riconoscimento, unitamente al codice fiscale. In casi eccezionali il tesseramento può essere effettuato per delega, presentando allo sportello copia del documento di riconoscimento.

Al tesseramento gli utenti vengono autorizzati ad usufruire del prestito di libri e del prestito audiovisivi secondo gli schemi dei paragrafi seguenti.

6.2.1 Parametri Biblioteca civica di Cuneo

<i>CODICE AUTORIZZAZIONE</i>	<i>SERVIZI E DIRITTI</i>	<i>DURATA RINNOVO</i>	<i>VALIDITÀ TESSERA</i>
Autorizzazione 1 - Utenti standard	Prestito di 4 libri per 30 giorni Prestito di 2 audiovisivi per 7 giorni	30 giorni Non previsto	10 anni
Autorizzazione 2 - Tesisti, Studiosi (con lettera di presentazione)	Prestito di 8 libri per 30 giorni Prestito di 4 audiovisivi per 7 giorni	30 giorni Non previsto	1 anno
Autorizzazione 3 - Associazioni, Enti (con lettera di presentazione)	Prestito di 25 libri per 30 giorni Prestito di 6 audiovisivi per 30 giorni	30 giorni Non previsto	5 anni
Autorizzazione 4 - Biblioteche (prestito interbibliotecario)	Prestito di 10 libri per 30 giorni	30 giorni	10 anni

Per le Autorizzazioni 2 e 3 è richiesta una lettera di presentazione, da inviarsi via mail o da consegnare a mano. A scadenza delle autorizzazioni è richiesta nuova documentazione.

Le altre biblioteche italiane ed estere ottengono Autorizzazione 4, le richieste di prestito interbibliotecario devono essere inviate via email all'indirizzo ill.biblioteca@comune.cuneo.it e sono gestite dall'ufficio catalogazione.

6.2.2 Parametri Biblioteca 0-18

<i>CODICE AUTORIZZAZIONE</i>	<i>SERVIZI E DIRITTI</i>	<i>DURATA RINNOVO</i>	<i>VALIDITÀ TESSERA</i>
Autorizzazione 1 - Utenti standard	Prestito di 4 libri per 30 giorni Prestito di 2 audiovisivi per 7 giorni	30 giorni Non previsto	Fino ai 18 anni di età (compresi)
Autorizzazione 2 - Volontari, Collaboratori	Prestito di 30 libri per 30 giorni Prestito di 4 audiovisivi per 7 giorni Prestito di 5 eccezionali per 30 giorni	30 giorni Non previsto 30 giorni	10 anni
Autorizzazione 3 - Scuole, Associazioni, Biblioteche	Prestito di 1 libro per alunno (fino ad un massimo di 30) per 30 giorni Prestito di 4 audiovisivi per 7 giorni	30 giorni Non previsto	5 anni

6.2.3 Parametri Biblioteca Cuneo Sud

<i>CODICE AUTORIZZAZIONE</i>	<i>SERVIZI E DIRITTI</i>	<i>DURATA RINNOVO</i>	<i>VALIDITÀ TESSERA</i>
Autorizzazione 1 - Utenti standard	Prestito di 4 libri per 30 giorni Prestito di 2 audiovisivi per 7 giorni	30 giorni Non previsto	Fino ai 14 anni di età (compresi)
Autorizzazione 2 - Scuole	Prestito di 1 libro per alunno (fino ad un massimo di 30) per 30 giorni	30 giorni	5 anni

6.3. Prestito interbibliotecario

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario / fornitura documenti è possibile richiedere opere non disponibili in biblioteca, ma reperibili presso altre biblioteche italiane ed estere. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo online, disponibile sul sito del Comune di Cuneo.

Le biblioteche spedenti possono applicare costi, che l'utente accetta contestualmente all'invio del modulo di richiesta. Le biblioteche civiche di Cuneo non applicano costi per i propri utenti e si occupano gratuitamente del rientro del volume alla biblioteca spedente.

Le biblioteche civiche di Cuneo non erogano servizio di prestito interbibliotecario / fornitura documenti direttamente agli utenti esterni, le richieste devono pervenire attraverso un'altra biblioteca.

Le richieste esterne sono subordinate ad una tariffa di euro 4,00, pagabili tramite pagoPA. In alternativa la biblioteca richiedente può spedire 1/2 voucher IFLA alla restituzione del prestito.

Sono escluse dai prestiti interbibliotecari tutte le opere pubblicate negli ultimi dodici mesi. Ad esempio, nel mese di febbraio 2024 prestiamo solo i libri pubblicati entro il gennaio 2023.

Le richieste di fornitura documenti sono subordinate ad una tariffa di euro 4,00, che include le prime 10 riproduzioni (in scansione, fotografia o fotocopia, a seconda dello stato di conservazione del documento). L'importo aumenta di euro 0,10 per ogni ulteriore riproduzione successiva alla decima.

6.4. Informazione e consulenza

Le biblioteche offrono, nel limite del possibile, servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote.

6.5. I cataloghi

Le opere presenti nelle biblioteche possono essere ricercate attraverso il sito internet del Comune di Cuneo, dove sono presenti maschere di ricerca dedicate per le singole biblioteche. La ricerca viene effettuata su Librinlinea, catalogo collettivo delle biblioteche piemontesi aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per lingua, per paese o per combinazioni diverse di questi elementi.

Per la Biblioteca civica di Cuneo il catalogo informatizzato include circa il 70% del patrimonio. Per i restanti volumi sono a disposizione i cataloghi cartacei a schedine per autore e per soggetti, entrambi chiusi nel dicembre del 2010.

Per la Biblioteca 0-18 Librinlinea copre la totalità del patrimonio.

Per la Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud Librinlinea copre la totalità del patrimonio.

Le biblioteche registrano i prestiti attraverso SBNWeb e su Librinlinea è possibile verificare lo stato di circolazione del documento, aggiornato in tempo reale.

Per agevolare i lettori sono pubblicati, sul sito internet del Comune di Cuneo, anche elenchi di materiali specifici, quali DVD e audiolibri.

A disposizione degli utenti anche i cataloghi del Fondo Locale (database, accessibile via web, dei libri di autori locali, o di argomento locale, o pubblicati in Provincia di Cuneo) e del Fondo Storico (Database contenente volumi e manoscritti precedenti al 1802, costituenti il Fondo Storico della biblioteca).

I volumi del Fondo Peano sono catalogati in SBN e ricercabili attraverso Librinlinea, mentre per l'archivio è disponibile, sul sito del Comune di Cuneo, una digitalizzazione in formato pdf a cura di Clara Silvia Roero, Natalia Nervo e Tiziana Armano, realizzata dal Dipartimento di Matematica dell'Università di Torino.

6.6. Servizi on line

Consultando il sito del Comune di Cuneo, nelle pagine delle biblioteche, è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale della Biblioteca civica di Cuneo, nel catalogo del fondo storico, del fondo locale;
- consultare i bollettini novità, l'elenco dei DVD, dei VHS, degli audiolibri e degli ebook precaricati sui reader della Biblioteca civica di Cuneo;
- fare ricerche nel catalogo generale della Biblioteca 0-18;
- consultare i bollettini novità, l'elenco dei DVD della Biblioteca 0-18;
- fare ricerche nel catalogo generale della Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud;
- consultare i bollettini novità della Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- iscriversi alla newsletter per essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse dalle biblioteche;
- inviare richieste anticipate di prestito
- inviare richieste di prestito interbibliotecario;
- inviare proposte d'acquisto.

6.7. Navigazione internet

Presso la Biblioteca civica di Cuneo e la Biblioteca 0-18 è disponibile il servizio di navigazione internet, su computer di proprietà comunale. Il servizio è gratuito, come previsto dall'Articolo 21 della Legge regionale 1 agosto 2018, n. 11. Disposizioni coordinate in materia di cultura.

Il servizio è subordinato alla presa visione ed alla sottoscrizione delle "Condizioni d'uso del servizio di consultazione Internet del Comune di Cuneo", pubblicate sul sito comunale.

Per ogni sessione di navigazione si hanno a disposizione 30 minuti, al termine dei quali il computer procede automaticamente al riavvio e l'utente deve lasciare il posto agli altri utenti in attesa. Se non ci sono ulteriori richieste è possibile, per lo stesso utente, iniziare una nuova sessione di 30 minuti. Ciascun utente ha a disposizione un massimo di due sessioni al giorno.

6.8. Servizi di riproduzione

Nelle diverse sedi è possibile riprodurre in fotocopia, scansione o fotografia i documenti di proprietà delle biblioteche, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Presso la Biblioteca civica di Cuneo e la Biblioteca 0-18 sono a disposizione stampanti multifunzione con cui è possibile effettuare scansioni in formato digitale e stampe a colori. Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica.

I servizi di scansione in modalità self-service sono gratuiti, quelli di stampa sono a pagamento: si veda 9.2.2.

Per la riproduzione non finalizzata ad uso personale o di studio, fatto salvo il Diritto d'Autore, è necessario consultare il "Regolamento per la Riproduzione e Pubblicazione dei Beni Culturali Comunali", pubblicato sul sito internet del Comune di Cuneo.

6.9. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo online pubblicato sul sito internet della biblioteca.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente potrà essere informato telefonicamente, per email o via sms.

6.10. Donazioni e loro gestione

Le biblioteche possono accettare in donazione da privati ed enti libri o altro materiale bibliografico, senza che tale accettazione comporti alcun vincolo di catalogazione e conservazione di tale materiale.

Le biblioteche valutano le donazioni in base lo stato di conservazione, la coerenza con le proprie raccolte, le previsioni di incremento del patrimonio.

Il materiale già posseduto o ritenuto non idoneo potrà essere scartato, donato ad altre biblioteche, associazioni o enti.

6.11. Attività di promozione della lettura

La Biblioteca 0-18 e la Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud promuovono attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi da zero a diciotto anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni e spettacoli;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole fasce d'età;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore;
- corsi per adulti.

Sul sito internet del Comune di Cuneo le biblioteche presentano l'insieme delle proposte e dei servizi rivolti al mondo della scuola e alle famiglie e i principali eventi cittadini ai quali partecipano attivamente.

Le sale della Biblioteca 0-18 e della Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud sono ad uso esclusivo per attività organizzate o co-organizzate dal Comune di Cuneo.

6.12. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca 0-18 e la Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud accolgono le classi di ogni ordine e grado e le introducono ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita inviando un'email alla Biblioteca 0-18.

Gli insegnanti possono richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe, che permette di ricevere in prestito 30 libri per 30 giorni e 4 audiovisivi per 7 giorni.

6.13. Attività culturali

Le biblioteche sono un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca civica di Cuneo ospita incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Per proporre un appuntamento è a disposizione un apposito form sul sito internet della Biblioteca civica di Cuneo. La concessione dello spazio è subordinata alla valutazione della direzione.

La biblioteca ospita inoltre un gruppo di lettura del Premio Città di Cuneo per il Primo Romanzo. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito dedicato: www.primoromanzo.cuneo.it.

6.14. Progetto “I libri per tutti”

Dal mese di ottobre del 2018 le Biblioteche civiche di Cuneo aderiscono al progetto “I libri per tutti” della Fondazione Paideia di Torino, che prevede la pubblicazione e la messa a disposizione di libri con i simboli utilizzati nella Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) per favorire una lettura accessibile a tutti i bambini.

La Biblioteca 0-18 ha istituito uno scaffale dedicato alla CAA con una serie di albi a disposizione del pubblico per il prestito e la consultazione. Sono attive anche quattro postazioni dotate del programma di scrittura in simboli Symwriter: tre in Biblioteca 0-18, una presso la Sala Consultazione della Biblioteca civica. Famiglie, insegnanti e operatori sanitari possono utilizzare gratuitamente il software per creare proprie stringhe in simboli.

6.15. Servizio “Libro Parlato Lions”

Dal giugno del 2019 la Biblioteca civica di Cuneo e la Biblioteca 0-18, in collaborazione con l’Associazione Amici del Libro Parlato per ciechi “Robert Hollman” del Lions Club Verbania, sono punti eroganti il servizio Libro Parlato Lions, una raccolta di audiolibri a disposizione esclusivamente delle persone che, a causa di disabilità fisiche o sensoriali non sono in grado di leggere autonomamente - in particolare, i non vedenti, gli ipovedenti gravi ed i dislessici.

Possono accedere al servizio esclusivamente i disabili, in possesso dei requisiti citati. La biblioteca supporta l’utente nella trasmissione alla sede Libro Parlato Lions di Verbania della certificazione prevista, unitamente alla richiesta d’iscrizione, debitamente sottoscritta dall’interessato. La sede Libro Parlato Lions di Verbania provvederà, in base a detta documentazione, alla relativa gratuita iscrizione tra gli utenti.

7. ORARI DI APERTURA

Biblioteca civica di Cuneo

- Martedì: 8.30 - 18.30 (continuato)
- Mercoledì: 9.30 - 12.30 | 14.30 - 18.30
- Giovedì: 8.30 - 12.30 | 14.30 - 18.30
- Venerdì: 8.30 - 12.30 | 14.30 - 18.30
- Sabato: 8.30 - 12.30 | chiuso

N.B. I servizi di prestito e consultazione terminano 10 minuti prima della chiusura; la biblioteca è chiusa il lunedì e nei giorni festivi.

Biblioteca 0-18

- Martedì: chiuso | 14.30 - 18.30
- Mercoledì: chiuso | 14.30 - 18.30
- Giovedì: chiuso | 14.30 - 18.30
- Venerdì: chiuso | 14.30 - 18.30
- Sabato: 8.30 - 12.30 | chiuso

N.B. I servizi di prestito e consultazione terminano 10 minuti prima della chiusura; la biblioteca è chiusa il lunedì e nei giorni festivi. Al mattino sono possibili visite guidate per le scuole, su prenotazione.

Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud

- Lunedì: 16.00 - 18.00
- Martedì: 16.00 - 18.00

- Giovedì: 16.00 - 18.00
- Venerdì: 16.00 - 18.00

N.B. La biblioteca è chiusa il mercoledì, il sabato e nei giorni festivi. Al mattino sono possibili visite guidate per le scuole, su prenotazione.

Nei mesi estivi le biblioteche osservano un periodo di chiusura, tradizionalmente due settimane in agosto. Nelle restanti settimane estive (in contemporanea con le chiusure delle scuole) la Biblioteca 0-18 estende la sua apertura anche al martedì e al giovedì mattina, dalle 8.30 alle 12.30. Per verificare le date di chiusura e l'articolazione degli orari di apertura delle singole strutture consultare il sito internet del Comune di Cuneo.

8. RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. Informazione all'utenza

Le biblioteche assicurano un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

Le biblioteche mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea sia elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- al banco prestiti di ogni sede (vedi singolo indirizzo);
- agli uffici e alla Direzione della Biblioteca civica di Cuneo (Palazzo Audiffredi, via Cacciatori delle Alpi 9, tel. 0171 444640, email: biblioteca@comune.cuneo.it)
- all'U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico (Sala delle Colonne, via Santa Maria 1, tel. 0171.444.229, email: urp@comune.cuneo.it).

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami inviando un'email agli indirizzi sottoelencati. I Servizi risponderanno nei tempi più rapidi possibili.

8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Le biblioteche promuovono ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

8.4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Cuneo:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

9.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità delle Biblioteche civiche di Cuneo individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

9.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività delle biblioteche è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

<i>STRUTTURA</i>	<i>N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA</i>
Biblioteca civica di Cuneo	37
Biblioteca 0-18	20
Biblioteca per Ragazzi di Cuneo Sud	8

9.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie biblioteche.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

a) Servizio di prestito e consultazione

<i>ATTIVITÀ/SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD GENERICO</i>
Prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio della tessera	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni (biblioteca civica)	Tempo di attesa	Non superiore ai 10 minuti
Distribuzione dei documenti librari conservati nei depositi esterni (biblioteca civica)	Tempo di attesa	Non superiore ai 2 giorni di apertura
Distribuzione dei documenti periodici conservati nei depositi esterni (biblioteca civica)	Tempo di attesa	Non superiore ai 3 giorni di apertura
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Richiesta anticipata prestiti	Tempo di attesa	Una giornata di apertura
Proposte d'acquisto	Percentuale di accoglimento	Non inferiore al 60%
Incremento patrimonio	Numero nuove acquisizioni all'anno	Almeno 3.000 opere

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

<i>ATTIVITÀ/SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD GENERICO</i>
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in internet	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, a sessioni di 30 min, massimo un'ora al giorno
Visite guidate per scolaresche (biblioteca 0-18)	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, da martedì a venerdì mattina, su prenotazione
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi (biblioteca 0-18)	Tariffa/Accessibilità	Gratuito (ad eccezione degli spettacoli), su prenotazione
Partecipazione ad attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, senza prenotazione, ad eccezione degli eventi di scrittorincittà e degli spettacoli
Proposte di attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, previa compilazione del form sul sito e approvazione della direzione

c) Servizio di riproduzione

<i>ATTIVITÀ/SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD GENERICO</i>
Servizio di fotocopiatura	Tempo di attesa	Immediato
Servizio di fotocopiatura	Tariffa	0,10 € per ogni foglio A4 in bianco e nero 0,20 € per ogni foglio A3 in bianco e nero 0,30 € per ogni foglio A4 a colori 0,60 € per ogni foglio A3 a colori

9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

<i>FATTORE DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica informativa interna ed esterna • Servizi igienici 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente • Presenti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un operatore presso il banco prestiti • Presenza di un operatore presso la sala di consultazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente nell'intero orario di apertura • Presente nell'intero orario di apertura

9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

<i>UFFICIO</i>	<i>TELEFONO</i>	<i>EMAIL</i>
Biblioteca civica di Cuneo	0171 444 640	biblioteca@comune.cuneo.it
Biblioteca 0-18	0171 444 641	bibliotecazerodiciotto@comune.cuneo.it
Biblioteca dei Ragazzi di Cuneo Sud	0171 444 655	bibliotecacuneosud@comune.cuneo.it

9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, le biblioteche si propongono di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare e valorizzare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- incrementare l'acquisto dei libri a grandi caratteri e degli audiolibri;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Le biblioteche esprimono il proprio orientamento al pubblico e ne regolano i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

Le biblioteche dispongono di sistemi informatizzati e manuali di rilevazione statistica, per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche forniscono un quadro delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

Le biblioteche inoltre promuovono periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

10.2. Altre modalità di valutazione

Le biblioteche valutano con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attivano per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei servizi.