

## **SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

PER LA BIBLIOTECA COMUNALE DI \_\_\_\_\_

### *La Carta della Qualità dei servizi*

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della Qualità dei servizi, nelle biblioteche dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### *Principi fondamentali ed ispiratori*

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Comunale di \_\_\_\_\_ si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Manifesto IFLA-UNESCO sulle biblioteche pubbliche 2022;
- Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18;
- "Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali" approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati AIB;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il modello di Carta della qualità sei servizi varato dal Nucleo per la redazione e il monitoraggio delle Carte della qualità dei servizi, istituito con DD 20.10.2008;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
- Regolamento regionale 8 luglio 2020, n. 20 "Disciplina delle modalità e dei requisiti per l'iscrizione nell'albo regionale degli istituti culturali, per l'inserimento dei servizi culturali nelle

organizzazioni regionali bibliotecaria, museale e archivistica, nonché delle caratteristiche ideografiche, dei criteri e delle modalità d'uso e di revoca del logo identificativo degli ecomusei regionali, in attuazione ed integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale)” e s.m.i.;

- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137” e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza e imparzialità*: i servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questa Biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- *continuità*: la Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- *partecipazione*: la Biblioteca promuove l’informazione sulle attività svolte e, nell’operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata;
- *efficienza ed efficacia*: il direttore e il personale della Biblioteca perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi base di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse documentali a partire dalla rete del Sistema Castelli Romani a cui appartiene, nell’ambito del proprio catalogo collettivo <https://www.bibliotechecastelliromani.it> e nell’ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) cui aderisce tramite il Polo LZ1 del Sistema Castelli Romani.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### *La biblioteca: caratteristiche essenziali*

La Biblioteca Comunale \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ è una biblioteca pubblica di ente locale.

La Biblioteca è stata istituita a partire dal \_\_\_\_\_ con atto n. \_\_\_\_\_

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Sistema Castelli Romani, nonché al SBN - Polo bibliotecario LZ1.

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di n. \_\_\_\_\_ documenti (alla data del \_\_\_\_\_) ed è principalmente collocato a scaffale aperto.

Il patrimonio librario e documentario è costituito da libri, riviste, dvd, cd, audiolibri e collezione digitale condivisa.

La Biblioteca acquisisce testi relativi a tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti, garantendo il continuo aggiornamento delle collezioni.

### *Indirizzi e contatti*

Biblioteca " \_\_\_\_\_ " di \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

sito web [https://www.bibliotechecastelliromani.it/biblioteche-scr/biblioteca\\_\\_\\_\\_\\_](https://www.bibliotechecastelliromani.it/biblioteche-scr/biblioteca_____)

### *Compiti e servizi*

In considerazione del patrimonio posseduto, del bacino di utenza e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte, con particolare attenzione alla documentazione locale;
- acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti;
- valorizzare il contesto territoriale con la realizzazione di attività culturali.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Sistema Castelli Romani, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato. La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura e consultazione;
- informazione bibliografica;
- Opac (Catalogo online);
- prestito locale, intersistemico, interbibliotecario, nazionale e digitale;
- iscrizioni e rinnovi in sede e online;
- riproduzione e document delivery;
- eventi, corsi e visite guidate;
- convenzioni per acquisti e tempo libero;
- informazioni territoriali;
- condivisione di contenuti tramite social network e newsletter;
- punti biblio collocati sul territorio, presso privati o enti territoriali.

### *Donazioni*

Il Responsabile comunale e/o la Direzione del Consorzio Sistema Castelli Romani attua, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari, ai sensi del Codice Civile, per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.

Spetta comunque al personale impiegato in biblioteca, sentito l'ufficio Catalogo centrale, la facoltà di declinare l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca ovvero richieda ulteriori spazi di conservazione di cui la biblioteca non dispone al momento della richiesta.

Le donazioni librarie sono normate da apposite linee di indirizzo (cfr. *Allegato A* del Regolamento della Biblioteca).

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### *Accesso e orario*

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche \_\_\_\_\_ (specificare caso per caso) (oppure: Per l'immobile della Biblioteca non è applicabile la normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche di cui al D.P. R. 503/96; è tuttavia attivo un servizio di assistenza tale da consentire alle persone con ridotta capacità motoria o sensoriale la fruizione dei servizi).

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto; emeroteca (ove presente) \_\_\_\_\_; informazioni bibliografiche e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per \_\_\_\_\_ ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ ed è pubblicizzato sulla pagina web della Biblioteca sul sito del Consorzio Sistema Castelli Romani e sul sito web istituzionale del Comune di \_\_\_\_\_ e nelle sale della

stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca, nel sito web, sui social network e tramite newsletter.

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto anche in base alle attività cui è dedicato il servizio, non danneggiare il patrimonio, ed osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web.

**Orario di apertura:** dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_.

**Chiusura ordinaria:** \_\_\_\_\_, domenica, santo Patrono e Festività nazionali.

**Chiusura straordinaria:** eventuali chiusure straordinarie determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con congruo anticipo tramite sito web, social network, newsletter e con avvisi affissi in sede.

**Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni:** L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque. Per la permanenza negli spazi è necessario aver compiuto 14 anni di età o essere accompagnato da un adulto. Per la fruizione dei servizi è necessaria l'iscrizione in biblioteca. Per chi è al di sotto dei 14 anni, è possibile iscriversi solo se accompagnato da un adulto o se munito di modulo compilato dal genitore con fotocopia del documento dello stesso. L'iscrizione in biblioteca è disponibile anche online, solo per gli utenti che desiderano sottoscrivere o rinnovare la tessera "sostenitore".

Tempi di attesa: In tempo reale.

**Informazione e orientamento:** per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi alla postazione reference. Tutte le informazioni sui servizi erogati dalla Biblioteca sono disponibili on-line sul sito web <https://www.bibliotechecastelliromani.it>

L'utente è coadiuvato nell'orientamento da apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

**Accesso facilitato per persone con disabilità:** \_\_\_\_\_ (indicare quali barriere architettoniche sono presenti, la % di accessibilità, e quali servizi sono presenti per i disabili)

### *Fruizione*

La Biblioteca dispone di postazioni con prese elettriche per pc portatili \_\_\_\_\_ (adeguare alla situazione della sede o eliminare se non presenti).

L'accesso ad internet in biblioteca anche in wi-fi è garantito a tutti gli utenti \_\_\_\_\_ (laddove presente secondo disponibilità tecniche delle sedi; eliminare se non presente).

**Orario del servizio:** \_\_\_\_\_ (ore e giorni)

La consultazione è resa più agevole tramite la collocazione a scaffale aperto, che consente ai lettori l'accesso diretto ai documenti. Anche per la consultazione è preferita la suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione Decimale Dewey al fine di facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I libri per ragazzi hanno una sistemazione grafica facilitata, seguendo la classificazione CELBIV per la narrativa e la CDD per quanto riguarda i libri di informazione.

I periodici sono consultabili \_\_\_\_\_ L'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore o comunque ha massima visibilità ed è a consultazione libera; mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori (adeguare alla situazione della sede o eliminare se non presenti).

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e consegnati sul momento nel più breve tempo di attesa possibile.

#### **Documenti richiedibili per tipologia:**

- documentazione moderna: max 15 unità bibliografiche;
- documentazione antica e rara: \_\_\_\_\_;
- periodici e riviste: \_\_\_\_\_;
- documenti digitali, richiedibili in autonomia tramite biblioteca digitale (solo per utenti sostenitori): documenti digitali (ebook, audiolibri, quotidiani e riviste) da piattaforma di biblioteca digitale.

#### **Tempi di attesa per la consegna:**

- documentazione moderna: max 10 minuti se in prestito locale, dai 3 ai 20 giorni se richiesta in interprestito;
- documentazione antica e rara, periodici e riviste: max 15 minuti;
- documenti digitali: in tempo reale, in base alle disponibilità della piattaforma e i limiti mensili

#### **Durata del deposito:**

- documentazione moderna: max 7 giorni;
- documentazione antica e rara: non previsto;
- periodici e riviste: non previsto.

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

#### **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:**

- Catalogo della biblioteca: consultazione a cura del personale al reference, o libera e autonoma sul catalogo online collettivo <https://www.bibliotechecastelliromani.it/Opac>, su richiesta con l'assistenza del personale.
- Messa a disposizione di altri cataloghi extra sistema sul sito web delle biblioteche (principali cataloghi romani, regionali e nazionali di enti, istituti e fondazioni, principali biblioteche digitali open access, principali virtual reference desk):  
<https://www.bibliotechecastelliromani.it/altri-cataloghi>

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati, che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione o in prestito. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al risarcimento del danno, acquistandone una nuova copia oppure, ove ciò non fosse possibile, risarcendo la Biblioteca con un documento nuovo, di pari valore di mercato, indicato dal Bibliotecario.

### *Servizio di reference in sede e a distanza*

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico tramite consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito. Quando richieda risposte e ricerche rapide è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca; nel caso in cui richieda una ricerca più approfondita o la richiesta sia fin dal principio presentata a distanza: cfr. sotto, *tempi di risposta*.

È possibile, per gli utenti sostenitori, salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche.

#### **Informazioni bibliografiche a distanza:**

- modalità: via email, telefono, messaggistica social
- referenti: lo staff di reference della biblioteca (contatti: cfr, sopra, paragrafo *Indirizzi e contatti*)
- tempi di risposta: entro 7 giorni.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, verranno fornite le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della biblioteca, saranno offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

### *Prestito locale*

Orario del servizio: \_\_\_\_\_ (ore e giorni)

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura ordinaria e straordinaria.

**Attesa per l'iscrizione al prestito:** massimo 10 minuti.

#### **Disponibilità del materiale:**

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo 15 unità bibliografiche in prestito + 10 unità bibliografiche in prenotazione;

- durata del prestito: massimo 30 giorni per materiale librario; \_\_\_\_\_ giorni per periodici e riviste; 7 giorni per il materiale multimediale; 14 giorni per gli ebook; 28 giorni per gli audiolibri digitali; illimitata per risorse digitali open access
- rinnovo: 15 giorni in assenza di prenotazioni per materiale librario, 3 giorni per il materiale multimediale. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito oppure telefonicamente o tramite e-mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza oppure, per gli utenti sostenitori, in maniera autonoma nella propria area riservata, entro tre giorni dalla scadenza;
- attesa per consegna in sede: massimo 10 minuti;
- sospensione dal prestito: l'utente con prestiti in ritardo non può accedere nuovamente al prestito fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione restituendo i documenti.

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici, sono esclusi dal prestito, a discrezione del personale della biblioteca.

Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alle biblioteche del Sistema Castelli Romani, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento (documento d'identità).

Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti; controllarne l'integrità all'atto della registrazione del prestito; a conservare correttamente i volumi (sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento) e a restituirli nei tempi previsti.

Le restituzioni di documenti in sede diversa dalla biblioteca proprietaria sono riservate agli utenti sostenitori.

In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei materiali avuti a prestito, l'utente è tenuto al risarcimento del danno, acquistandone una nuova copia oppure, ove ciò non fosse possibile, risarcendo la Biblioteca con un documento nuovo, di pari valore di mercato, indicato dal Bibliotecario.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.

La Biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di 15 giorni.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 10 minuti prima dell'orario di chiusura al pubblico.

### *Prestito intersistemico, prestito interbibliotecario e Document delivery*

#### **Prestito intersistemico**

La Biblioteca assicura il prestito intersistemico in entrata e in uscita nei confronti delle Biblioteche del Sistema Castelli Romani. Il servizio è gratuito ma riservato agli utenti con tessera sostenitore (Bibliopiù/Bibliofamily).

È generalmente possibile, in accordo con la biblioteca prestante, richiedere in prestito interbibliotecario anche un volume in sola consultazione, purché l'utente lo visioni esclusivamente presso la biblioteca richiedente.

È possibile fare richiesta di prestito intersistemico in sede, telefonicamente, tramite email alla biblioteca o attraverso il sito [www.bibliotechecastellirromani.it](http://www.bibliotechecastellirromani.it) tramite login con le proprie credenziali.

Orario del servizio: \_\_\_\_\_ (ore e giorni)

### **Prestito interbibliotecario**

La biblioteca assicura il prestito interbibliotecario con le biblioteche appartenenti agli altri poli della cooperazione nazionale e internazionale, con un limite di richieste che è fissato ad un massimo di n. 5 al mese per ciascun utente.

Il servizio è riservato agli utenti con tessera sostenitore (Bibliopiù/Bibliofamily).

I servizi vengono effettuati, di norma, in regime di reciproca gratuità nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. In casi particolari, può essere richiesta all'utente la copertura delle spese di imballaggio/spedizione, informandolo con congruo anticipo.

L'utente e la Biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danno o smarrimento, per gli utenti e la Biblioteca richiedente si applicano le condizioni previste dal Regolamento della Biblioteca prestante.

È generalmente possibile, in accordo con la biblioteca prestante, richiedere in prestito interbibliotecario anche un volume in sola consultazione, purché l'utente lo visioni esclusivamente presso la biblioteca richiedente.

È possibile fare richiesta di prestito interbibliotecario in sede, telefonicamente o tramite email alla biblioteca.

Orario del servizio: \_\_\_\_\_ (ore e giorni)

### **Document Delivery**

La Biblioteca effettua il servizio di document delivery, cioè di "fornitura di documenti". Agli utenti possono essere fornite porzioni di opere a stampa o articoli di riviste non presenti nelle biblioteche dei Castelli Romani, né in biblioteche convenzionate, su richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore, in formato cartaceo o digitale, con assistenza nella verifica dei dati bibliografici e nella localizzazione dei documenti.

Il servizio è gratuito e riservato agli utenti con tessera sostenitore (Bibliopiù/Bibliofamily).

È possibile fare richiesta di prestito interbibliotecario in sede, telefonicamente o tramite email alla biblioteca.

Le copie ricevute vanno utilizzate a scopo di studio e non commerciale; sono inoltre ad esclusivo utilizzo del richiedente.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

Orario del servizio: \_\_\_\_\_ (ore e giorni)

### *Suggerimenti di acquisto*

Alla Biblioteca possono essere forniti suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti direttamente in sede oppure tramite sito web <https://www.bibliotechecastelliromani.it> (su login nella propria area personale) o in alternativa inviati via e-mail all'indirizzo della biblioteca.

Lo staff della biblioteca, sentito anche l'ufficio acquisti del Consorzio Sistema Castelli Romani, valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

### *Attività culturali*

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza, anche in collaborazione con altre Istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede e sui canali social della Biblioteca, sui siti web e li canali social del Comune e del Consorzio Sistema Castelli Romani, oltre che tramite invio di newsletter periodiche.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### *Reclami e suggerimenti*

Gli utenti possono segnalare allo staff della biblioteca, agli uffici comunali preposti e alla Direzione del Consorzio Sistema Castelli Romani eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità dei servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Verrà fornita motivata risposta entro e non oltre 30 gg. dalla ricezione del reclamo stesso.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi.

## *Comunicazione*

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi (sito web, posta elettronica, canali social, locandine e avvisi in sede).

La presente Carta è pubblicata sul sito web istituzionale del Comune, sul sito web istituzionale del Consorzio SCR e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata alle Biblioteche.

La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.