

PUBBLICATO II, 30-10-25

Reg. to al N° 2247

14-11-25

Il messo

*dt*

PUBBLICATO II,

17-11-25

Reg. to al N°

2413

02-12-25

Il messo

*dt*



# CITTÀ DI SALEMI

## Regolamento della Biblioteca Comunale “SIMONE CORLEO”

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 58 del 24/10/2025

## Schema di regolamento

### **Capo I (finalità)**

#### **Art. 1 (Finalità)**

Il Comune di Salemi favorisce la crescita culturale individuale e collettiva dei cittadini e ne riconosce il diritto all'informazione e alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata. Si ispira in ciò al Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994). Si impegna a rimuovere gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio di questo diritto facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati. In tale quadro di riferimento la Biblioteca è principalmente strumento di acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione.

#### **Art. 2 (Cooperazione interbibliotecaria)**

Sulla base della normativa vigente e per mezzo di appositi strumenti gestionali quali convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della propria biblioteca nel Servizio Bibliotecario Regionale e si impegna nella costituzione e il razionale sviluppo del Sistema bibliotecario provinciale, d'intesa con la Soprintendenza per i beni Culturali e Ambientali, la Provincia regionale, gli altri Comuni ed Enti interessati.

### **Capo II (patrimonio)**

#### **Art. 3 (Patrimonio della Biblioteca)**

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da:

1. materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca comunale all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari che entra a far parte del demanio culturale del Comune di Salemi;
2. cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte della Biblioteca oppure ad altri fondi documentari;
3. attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca;
4. immobili destinati ad ospitare le strutture operative della Biblioteca;
5. collezione di vinili di musica classica;
6. Raccolta filatelica;
7. Raccolta di materiale fotografico.

Alla Biblioteca Comunale di Salemi è altresì affidata la custodia e la fruizione dell'Archivio Storico Comunale, dell'Archivio Notarile Storico e dell'Archivio Notarile Mandamentale.

#### **Art. 4 (Incremento del patrimonio documentario)**

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

1. dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità per quanto attiene alla scelta dei fornitori e alla approvazione dell'ammontare della spesa, con lettera di ordinazione del Dirigente;
2. dai doni, accettati con lettera del Dirigente fino ad un valore il cui ammontare sarà stabilito con deliberazione della GM, cui sarà riservata l'accettazione per valori superiori;

#### *Art. 5 (Scarico di beni inventariati)*

Le unità bibliografiche e documentarie regolarmente inventariate che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte saranno segnalate in apposite liste redatte annualmente e scaricate dai registri d'inventario con determinazione dirigenziale, previo inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione del progetto di manutenzione delle raccolte e relativa autorizzazione della Soprintendenza competente.

Il materiale documentario non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico – o a seguito di revisione - non assolva più alla funzione informativa, sarà con le stesse procedure scaricato dall'inventario e consegnato ad enti benefici.

#### *Art. 6 (Risorse finanziarie)*

Nel bilancio preventivo annuale e poliennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita intestati alla Biblioteca.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, da trasferimenti della Provincia e della Regione, corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dalla Biblioteca, donazioni. I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature e arredi; per lo svolgimento delle attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario nonché per il pagamento dei servizi generali di gestione e dei contratti di prestazione d'opera.

Per far fronte alle spese impreviste ed urgenti è messa a disposizione del Dirigente un'anticipazione di cassa la cui dotazione, derivabile dal bilancio della Biblioteca, è stabilita con deliberazione della Giunta Municipale.

### **Capo III (organizzazione funzionale)**

#### *Art. 7 (Obiettivi e standard di servizio)*

La Biblioteca istituisce e indirizza le proprie strutture operative e incrementa e valorizza le proprie raccolte sulla base di specifiche indagini sulle esigenze dell'utenza e organizza il materiale documentario secondo le norme della tecnica biblioteconomica e documentalistica. Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono posti a conoscenza degli utenti, che possono concorrere alla loro determinazione e al loro controllo nei modi previsti più oltre. Tali standard e modalità sono esposti, per cura del Dirigente, nella *Carta dei servizi*.

#### *Art. 8 (Formazione e aggiornamento)*

Il personale di prima nomina ovvero trasferito da altro Ufficio per mobilità sarà affiancato al personale già in servizio e parteciperà ad attività di formazione interna durante i primi sei mesi di

servizio prima di avere assegnato definitivamente un carico di lavoro. Nella relazione previsionale di bilancio sono individuate le attività di aggiornamento professionale, sia sul piano tecnico sia su quello gestionale, di cui fruirà il personale addetto alla Biblioteca, a seconda del profilo professionale e dell'esperienza di lavoro.

#### **Capo IV (*servizio al pubblico*)**

##### **Art. 9 (*Criteri ispiratori del servizio al pubblico*)**

I servizi della biblioteca sono istituiti e organizzati secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza. Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

##### **Art. 10**

###### **(*Orario di apertura al pubblico*)**

Con deliberazione della GM è stabilito l'orario giornaliero e settimanale della biblioteca comunale. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti l'utilizzo dei servizi.

Motivato provvedimento del Dirigente stabilisce i periodi di chiusura della biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione dei locali, delle attrezzature e delle suppellettili documentarie o per altre eventuali esigenze, curando che le chiusure avvengano nei periodi di minore accesso del pubblico e dandone chiara e tempestiva informazione.

##### **Art. 11 (*Accesso alle biblioteche*)**

L'accesso alla biblioteca è libero. L'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura. Provvedimenti motivati del Dirigente o del funzionario responsabile della struttura possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso, anche in via permanente, a particolari tipi di attività.

##### **Art. 12 (*Consultazione in sede*)**

La consultazione dei cataloghi e degli inventari e la consultazione e la lettura del materiale documentario sono libere. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.

##### **Art. 13 (*Limitazione della consultazione*)**

Provvedimenti motivati del Dirigente o del funzionario responsabile della struttura possono escludere temporaneamente sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

##### **Art. 14 (*Prestito domiciliare*)**

È consentito il prestito domiciliare del materiale librario appartenente alle raccolte della Biblioteca. Le modalità di fruizione del servizio di prestito nonché le sanzioni per l'inosservanza di tali norme

sono stabilite con provvedimento del Dirigente ed illustrate nella Guida e nella Carta dei servizi. D deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario di servizio. Ad uffici, scuole ed altri consimili soggetti che ne abbiano fatta motivata richiesta potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere. Uno specifico provvedimento del Dirigente o, per sua delega, del responsabile della struttura stabilisce singolarmente o per categorie quali opere siano permanentemente escluse dal prestito e quali sottoposte a particolari limitazioni di tempo e di numero, prevedendo le possibili deroghe all'esclusione o alle limitazioni. Particolari gruppi di opere possono essere temporaneamente escluse dal prestito e in certi casi anche dalla lettura perchè esposti in mostre presso la biblioteca o presso altri istituti ovvero per essere sottoposti a restauro.

#### Art. 15 (*Iscrizione al servizio di prestito*)

Sono ammessi al servizio di prestito tutti i residenti nei comuni della Regione siciliana. Sono altresì ammessi tutti coloro che pur non risiedendo nella Regione abbiano in provincia di Trapani la loro attività di studio o lavoro. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione sono determinate con provvedimento del Dirigente ed illustrate nella Guida e nella Carta dei servizi e saranno autocertificate dal richiedente, previo accertamento dell'identità personale.

#### Art. 16 (*Prestito interbibliotecario*)

La biblioteca consente il prestito interbibliotecario con gli istituti che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito personale.

#### Art. 17 (*Gratuità dei servizi e servizi a pagamento*)

Nei limiti della legge sul copyright, i servizi forniti dalla biblioteca sono gratuiti quando non comportino costi diretti per la singola prestazione. Saranno quindi a pagamento, con tariffe stabilite dalla GM, le riproduzioni con qualsiasi mezzo eseguite di materiale documentario posseduto, la copia su supporto magnetico o su carta di archivi su supporto magnetico, la consultazione di banche dati non gratuite remote. L'introduzione di eventuali nuovi servizi a pagamento e la determinazione delle relative tariffe sarà disposta dalla GM, su proposta del Dirigente e sentite le rappresentanze degli utenti. Il pagamento delle spese di spedizione del materiale inviato in prestito interbibliotecario sarà imputato alla biblioteca richiedente. Il bibliotecario di turno rilascia regolare ricevuta per le somme rimesse.

#### Art. 18 (*Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti*)

L'utente può sottoporre alla Direzione proposte intese a migliorare le prestazioni del servizio. L'utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi nell'apposito registro esposto in ogni biblioteca, o per via telematica. A tali proposte di acquisto sarà data motivata risposta entro 30 giorni. L'utente può avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione del servizio indirizzando alla Direzione una lettera firmata, cui sarà data risposta motivata entro 10 giorni. La *Carta dei servizi* potrà stabilire condizioni di consultazione e risposta più favorevoli agli utenti.

#### Art. 19 (*Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente*)

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del Dirigente dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal bibliotecario di turno, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto alla Direzione. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del Servizio. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

## **Capo V (rapporti istituzionali con l'utenza)**

### *Art. 20 (Consultazione degli utenti)*

Le associazioni culturali, quelle professionali dei bibliotecari e le associazioni di utenti della Biblioteca possono concorrere alla definizione degli obiettivi della Biblioteca e alla valutazione dei risultati raggiunti.

La *Carta dei servizi* potrà stabilire ulteriori forme di consultazione e verifica del gradimento degli utenti nei riguardi dei servizi erogati.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

### *Art. 21*

Per quanto non disciplinato espressamente dal presente Regolamento valgono le norme degli altri Regolamenti Comunali, con particolare riferimento a quelle del Regolamento del Personale e dei Concorsi, delle Attività Contrattuali e di Contabilità.

### *Art. 22*

Copia del presente regolamento di tutti gli atti della GM e dei provvedimenti interni che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno esposti in apposito albo in ogni struttura operativa.

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "SIMONE CORLEO" DI SALEMI**

La Biblioteca comunale di Salemi ha la finalità di soddisfare pienamente le esigenze informative e di conoscenza dei cittadini. La Carta dei servizi nasce in osservanza delle direttive della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) e del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 (*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*).

1. *La Carta dei servizi.* La Carta dei servizi espone le modalità con cui vengono erogati i servizi della Biblioteca, per favorire un rapporto diretto con gli utenti. Viene aggiornata in seguito al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e per adeguare i servizi alle necessità dell'utenza.

2. *Le finalità della Biblioteca.* La Biblioteca Comunale "Simone Corleo" di Salemi è un servizio gestito dal Comune in forma diretta per realizzare gli scopi statuari dell'Ente riguardo la valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, la diffusione della conoscenza, l'accesso all'informazione, la formazione, crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale, per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico. La Biblioteca, centro informativo locale, provvede alla raccolta e alla fruizione di documenti e informazioni di interesse generale, ed è anche biblioteca storica di documentazione e di conservazione relativamente alla città di Salemi e al suo territorio.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza risorse elettroniche locali e remote, al fine di offrire la più ampia informazione di base e quella specialistica, anche sotto i profili della multimedialità e della multiculturalità.

La Biblioteca svolge anche le funzioni di centro di informazione e agenzia bibliografica locale, collaborando con enti, associazioni e istituzioni culturali del territorio.

3. *Patrimonio della Biblioteca.* La Biblioteca ha un patrimonio comprendente circa 120.000 unità bibliografiche. Ogni anno il patrimonio viene incrementato di circa 1.000 titoli. La raccolta è costituita da documenti appartenenti a tutte le discipline e si rivolge a utenti di tutte le età. Circa un decimo del patrimonio è destinato all'infanzia e ai ragazzi.

4. *Erogazione dei servizi. Principi.* In riferimento alle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e al *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* del 1994, e agli artt. 3 e 9 della Costituzione italiana, i servizi della Biblioteca si ispirano ai seguenti principi:

*Uguaglianza.* La Biblioteca eroga i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, in base a criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di età minore. Le raccolte non sono soggette ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. I servizi sono destinati principalmente a tutti i cittadini residenti nel comune di Salemi ma anche ad ogni altra persona che ne faccia richiesta, tenuto conto delle limitazioni previste dal regolamento. Viene rispettata la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

*Imparzialità e continuità.* L'erogazione dei servizi avviene in base a principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti e interruzioni nell'erogazione dei servizi sono preventivamente e pubblicamente annunciati.

*Accessibilità.* Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di erogazione dei servizi tengono conto del principio della massima fruibilità. Le eventuali riduzioni di orario vengono comunicate tempestivamente. Sono eliminate le barriere architettoniche.

*Diritto di scelta.* Le raccolte e i servizi comprendono diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, e riflettono gli orientamenti odierni e i cambiamenti della società.

*Partecipazione, chiarezza e trasparenza.* Gli utenti devono potere essere messi a conoscenza delle procedure relative alle loro richieste, dei nomi dei responsabili dei procedimenti e dei tempi. È incentivata la partecipazione degli utenti, attraverso modalità per fornire suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. È garantita la semplificazione delle procedure e l'informazione anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici. Le condizioni per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono anche essere autocertificate.

*Efficacia, efficienza ed economicità.* La Biblioteca ha tra i propri obiettivi il miglioramento dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia e degli standard qualitativi promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati per adeguare i servizi alle esigenze degli utenti.

## *5. I servizi della Biblioteca comunale di Salemi.*

La Biblioteca eroga servizi di base, per la promozione della lettura, l'accessibilità all'informazione e alla conoscenza, anche con apposite sezioni per l'infanzia e l'adolescenza. Erega inoltre servizi per garantire i documenti e le informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento, e servizi di conservazione della documentazione locale. I servizi nel dettaglio sono:

- Lettura e consultazione
- prestito e prestito interbibliotecario
- informazioni bibliografiche
- riproduzione dei documenti
- alfabetizzazione all'uso del catalogo elettronico
- promozione della lettura
- attività culturali

La Biblioteca partecipa al catalogo elettronico collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani consultabile in sede e via Internet, aggiornato quotidianamente, denominato "Catalogo collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani" (<https://bibliottp.regione.sicilia.it/opac/.do>).

*Prestito.* Il prestito è libero e gratuito e viene erogato a tutti coloro che risiedono in provincia di Trapani e ai cittadini comunitari ed extracomunitari che, pur risiedendo fuori dalla provincia, vi eleggano domicilio o vi svolgano attività continuativa di studio o lavoro. Non esiste limite di età per l'iscrizione, tuttavia i minori devono essere autorizzati per iscritto da un genitore.

La maggior parte del patrimonio documentario è ammessa al prestito; di norma possono essere presi in prestito un massimo di tre documenti per volta. Le opere di consultazione possono essere prestate per brevi periodi per esigenze di lavoro e studio nei giorni di chiusura della biblioteca, o durante la notte. La durata del prestito per i documenti cartacei è fissata in giorni 30 rinnovabili solo una volta a condizione che non siano stati prenotati da altro utente; per i documenti elettronici la durata è di 30 giorni rinnovabili alle medesime condizioni. Sono escluse dal prestito le opere sottoposte a tutela o comunque edite fino al 1899, le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le opere in precario stato di conservazione. L'utente risponde dei documenti ottenuti in prestito, e non può cederle a terzi; in caso di mancata restituzione, questa viene sollecitata per iscritto per tre volte; quindi segue diffida a mezzo di raccomandata, e l'esclusione dal prestito per almeno 90 giorni a decorrere dalla restituzione. Se il ritardo supera 120 giorni, o alla terza sospensione, l'utente è escluso per un anno a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione è comunque



subordinata alla restituzione. La sospensione del servizio di prestito viene comunicata alle altre biblioteche del sistema bibliotecario provinciale, e produce effetti anche presso di queste. Il prestito è prenotabile dall'utente di presenza, via telefono e mediante l'apposita funzione dell'OPAC.

*Prestito interbibliotecario.* La Biblioteca assicura agli utenti il prestito interbibliotecario nell'ambito provinciale (regionale, nazionale). L'utente sarà tenuto a rimborsare le spese eventualmente imposte dalla biblioteca prestante.

*Servizi telematici.* Gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi via Internet:

- prenotazione di un documento per il prestito;  
[verificare ed eventualmente attivare]

*Consultazione.* La consultazione in sede è libera e gratuita. I documenti rari e di pregio possono essere consultati solo da utenti maggiorenni, dietro apposita richiesta scritta e presentazione di un documento d'identità, sotto il diretto controllo del personale.

*Informazioni bibliografiche.* La Biblioteca offre un servizio di informazione bibliografica relativo ai documenti posseduti, a quelli posseduti dalle altre biblioteche facenti parte del sistema bibliotecario provinciale (effettuando ove necessario la formazione degli utenti alla consultazione dell'OPAC), e a quelli posseduti da ogni biblioteca dotata di OPAC consultabile via Internet.

*Riproduzioni.* La riproduzione dei documenti di proprietà della Biblioteca è consentita nei limiti previsti dalla normativa sul diritto d'autore. Il servizio di fotocopia è a pagamento. Non sono fotocopiable i manoscritti, le opere rare e di pregio, i libri antichi, i materiali danneggiati e tutti i documenti che per dimensioni e caratteristiche del supporto potrebbero deteriorarsi.

*Servizi multimediali.* Sono a disposizione dell'utenza N. 1 postazione per la consultazione di risorse elettroniche locali.

*Promozione della lettura; visite guidate.* La Biblioteca è a disposizione per visite guidate degli studenti, e organizza periodicamente iniziative di promozione del libro e della lettura.

Obiettivi della Biblioteca [a titolo esemplificativo]

- 1) abolizione delle barriere architettoniche, mediante installazione di opportuni accorgimenti
- 2) rendere disponibili per l'utenza tutti i documenti posseduti, mediante inserimento nel catalogo online del patrimonio pregresso
- 3) accessibilità totale al patrimonio e ai servizi, mediante l'utilizzo di apparecchiature hardware e di software per diversamente abili e ipovedenti; prestito a domicilio per anziani e degenti
- 4) lettura per l'infanzia e l'adolescenza, mediante creazione e/o potenziamento della Sezione Ragazzi
- 5) potenziare la multimedialità e la telematica, mettendo a disposizione un numero di postazioni commisurato alla domanda
- 6) soddisfare i bisogni informativi e di documentazione multiculturali, mediante adeguamento del patrimonio documentario e dei servizi

## Impegni e garanzie

Gli standard sono indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca; sono verificabili da parte degli utenti, che possono in tal modo valutare se i servizi offerti corrispondono agli standard previsti.

Fattori della qualità	Servizio pubblico al	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	tempo fra la consegna del modulo e l'iscrizione	Massimo 10 minuti

	Prestito	Tempo d'attesa per la consegna del documento	Massimo 10 minuti
	Prenotazione prestito	Tempo per la conferma della prenotazione direttamente dall'OPAC	Massimo 10 minuti
		Tempo per la conferma della prenotazione di presenza	Massimo 10 minuti
		Tempo per la conferma della prenotazione via telefono	Immediatamente
	Proroga prestito	Tempo per la conferma della proroga direttamente dall'OPAC	Immediatamente
		Tempo per la conferma della proroga di presenza	Immediatamente
		Tempo per la conferma della proroga via telefono	Immediatamente
	Informazioni sulla disponibilità al prestito di documenti	Tempo di attesa fra la richiesta e la risposta dall'OPAC	Immediatamente
		Tempo di attesa fra la richiesta e la risposta via telefono	Immediatamente se catalogato online; 10 minuti se non catalogato online
		Tempo di attesa fra la richiesta e la risposta di presenza	Immediatamente se catalogato online; 10 minuti se non catalogato online
	Orientamento, accoglienza e informazioni bibliografiche	Tempo di attesa fra richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente / 15 minuti
		Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo	30 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	26 ore
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuo	0,5 % in più rispetto all'anno precedente

## Rapporti con i cittadini

*Informazione e ascolto.* L'ascolto avviene mediante periodiche rilevazioni di soddisfazione dell'utenza mediante questionari, l'analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che pervengono, e la verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard previsti. I risultati delle rilevazioni e delle indagini vengono pubblicizzati e costituiscono indicazioni utili per il miglioramento dei servizi.

*Suggerimenti e reclami.* I suggerimenti e i reclami relativi a disservizi o al mancato rispetto degli impegni presi nella carta vanno formulati dettagliatamente e per iscritto, specificando il comportamento del personale, la qualità del servizio reso e il mancato rispetto degli standard. La risposta scritta al reclamo viene fornita entro 30 giorni.

*Diritti e doveri.* L'amministrazione locale deve finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotandola di locali, personale e risorse in base alle esigenze della comunità da servire; approvare annualmente gli obiettivi e verificarne il raggiungimento. Il personale deve garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi della biblioteca o ottenibili attraverso il Sistema bibliotecario o il collegamento remoto con altri servizi; assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. L'utente deve rispettare il regolamento della Biblioteca, le scadenze, i tariffari, gli orari, le norme della corretta convivenza civile, il silenzio in sala di lettura, il divieto di fumare; rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danni; essere cortese, corretto e collaborativo.

Recapiti e orari

*BIBLIOTECA COMUNALE "SIMONE CORLEO"*

Indirizzo: Ex Monastero delle Clarisse – Piazza I. Lampiasi, 1

Sito web:

E-mail: [biblioteca@cittadisalemi.it](mailto:biblioteca@cittadisalemi.it)

Tel.: 0924.991332

Orari:

dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì e giovedì 9,00 - 13,30 / 15,00 - 18,00.