



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI  
*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

*Allegato B*

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DELL'ALBO NAZIONALE SEGRETARI COMUNALI E PROVINCIALI**

### **SOMMARIO**

<b>PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
Uguaglianza e Imparzialità .....	3
Partecipazione, trasparenza e semplificazione.....	3
Efficienza, efficacia.....	4
<b>STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
Sede della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, orari e accesso .....	4
Raccolte documentarie e loro organizzazione .....	5
Personale: autonomia e aggiornamento professionale.....	5
<b>SERVIZI 5</b>	
Iscrizione alla Biblioteca e servizi .....	5
Informativa sulla "Privacy"agli utenti, ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 .....	5
Elenco dei servizi .....	6
Consultazione e lettura .....	6
Prestito .....	7
Deposito .....	9
Prenotazione di libri .....	9
Prestito interbibliotecario .....	9
Document delivery - Fornitura documenti .....	11
Servizio di informazione e ricerche bibliografiche.....	12



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

Publicazioni della Biblioteca.....13

Formazione agli utenti .....13

**COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA..... 13**

Principi.....13

Sistemi Bibliotecari.....13

**INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE..... 14**

Diritti e doveri .....14

**TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI..... 14**

Reclami e proposte .....14

Rapporto con gli utenti .....15

Informazione e partecipazione .....15

Responsabilità e riferimenti .....15



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DELL'ALBO NAZIONALE SEGRETARI COMUNALI E PROVINCIALI**

### **PRINCIPI GENERALI**

La presente Carta dei servizi è adottata dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali ha carattere di biblioteca speciale ed offre servizi informativo-documentari a Segretari comunali e provinciali, dirigenti e amministratori degli Enti Locali, personale interno, studiosi e studenti che svolgono attività di studio e tesi di laurea in materia di ordinamento degli Enti locali e pubblica amministrazione.

### **PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

#### ***Uguaglianza e Imparzialità***

I servizi della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sono forniti per tutti i soggetti ammessi in base al Regolamento della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche, posizione sociale.

I servizi della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sono erogati agli utenti in base a principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture degli utenti.

#### ***Partecipazione, trasparenza e semplificazione***

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, predisponendo appositi strumenti per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

Al fine di semplificare l'inoltro di richieste di servizi da parte dell'utente, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali mette a disposizione una completa modulistica di semplice e veloce compilazione.

## **Efficienza, efficacia**

Il funzionamento della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali si ispira a principi di efficienza e di efficacia, promuovendo azioni per il miglioramento della qualità del servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono periodicamente rilevati e monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

## **STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### ***Sede della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, orari e accesso***

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali ha sede in Roma, Piazza Cavour n. 25, presso la sede dell'Albo nazionale dei Segretari comunali e provinciali.

*Recapiti del Funzionario di biblioteca:*

Telefono: 06.32884729

Fax: 06.32884701

E-mail: [lantonelli@sspal.it](mailto:lantonelli@sspal.it)

*Indirizzo internet:* <[http://www.agenziasegretari.it/?page\\_id=7540](http://www.agenziasegretari.it/?page_id=7540)>

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate per lo studio degli utenti.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è aperta al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30, con esclusione dei giorni festivi. La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali rimane chiusa durante il mese di agosto e durante il periodo delle festività natalizie o in concomitanza di giornate di chiusura dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali. Eventuali chiusure straordinarie sono comunicate tempestivamente attraverso il sito web dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

Per gli utenti esterni, di cui ai commi 1, 3 e 4 dell'art. 3 del Regolamento, la Biblioteca è accessibile esclusivamente previo appuntamento.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è fornita di un totale di 4 (quattro) posti a sedere e di n. 1 (una) postazione telematica a disposizione degli utenti.

Sono predisposte eventuali modalità di erogazione di taluni servizi della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali per specifiche tipologie di utenti che non possono fisicamente frequentarla: i discenti dei corsi istituzionali dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali e i Segretari comunali.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

## **Raccolte documentarie e loro organizzazione**

I documenti posseduti, le modalità e i criteri del loro incremento, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle finalità di servizio.

L'incremento della dotazione bibliografica è attuato, su proposta del Funzionario di Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali incaricato, previa consultazione di cataloghi editoriali e successiva selezione di titoli coerenti con la raccolta della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali; sono valutate anche le proposte degli utenti i quali possono inoltrare alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali specifiche richieste di acquisto utilizzando appositi moduli "Desiderata" messi a loro disposizione dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

Tutti i documenti selezionati, raccolti, organizzati e messi a disposizione per la fruizione da parte degli utenti sono catalogati in base a regole e standard nazionali e internazionali vigenti; le informazioni bibliografiche relative al posseduto della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sono predisposte dal personale Bibliotecario e veicolate da cataloghi bibliografici e banche dati disponibili *on line*.

## **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

Il personale bibliotecario opera in piena autonomia professionale nella organizzazione tecnica del servizio sulla base degli obiettivi e delle risorse forniti dall'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, rispettando i principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

Il personale tecnico bibliotecario si dedica con continuità al proprio aggiornamento professionale; l'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali assicura e sostiene il personale bibliotecario in attività formative che avvengano anche al di fuori di iniziative organizzate dall'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

## **SERVIZI**

### ***Iscrizione alla Biblioteca e servizi***

Per poter usufruire dei servizi erogati dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è necessaria l'iscrizione da parte degli utenti. Per l'iscrizione sono richieste la compilazione e la presentazione di apposito modulo predisposto (*Allegato: Mod. B/1*) e fotocopia di un documento di identità valido. Il modulo di iscrizione alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è messo a disposizione presso la Biblioteca e va consegnato debitamente compilato al personale bibliotecario incaricato.

### ***Informativa sulla "Privacy"agli utenti, ex art. 13 D.Lgs. 196/2003***



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

I dati personali forniti dagli utenti saranno trattati anche con modalità informatizzate, esclusivamente dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari comunali e provinciali, unicamente ai seguenti fini:

- costituzione dell'archivio iscritti per la gestione del prestito;
- invio di comunicazioni e informazioni, personalmente dirette agli utenti, inerenti il servizio svolto dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari comunali e provinciali;
- elaborazione di statistiche in forma anonima.

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria limitatamente alle parti: nome e cognome, luogo e data di nascita, domicilio. Il rifiuto del conferimento dei soli dati qualificati come obbligatori avrà come conseguenza la mancata iscrizione ai servizi della Biblioteca.

Ciascun utente ha facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (aggiornamento, rettifica o integrazione dei dati: cancellazione, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati trattati in violazione di legge; opposizione, richiesta di informazioni).

## **Elenco dei servizi**

I servizi erogati agli utenti della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sono i seguenti:

1. Consultazione e lettura di libri e riviste;
2. Consultazione dei cataloghi della Biblioteca;
3. Consultazione di banche dati e riviste on line;
4. Informazioni e ricerche bibliografiche;
5. Assistenza per ricerche su banche dati giuridiche locali e remote e servizio di *reference*;
6. Prestito locale;
7. Prestito interbibliotecario e *document delivery*;
8. Formazione all'utenza.

I servizi di cui ai punti 4, 5 e 8 del presente articolo sono effettuati nei limiti delle disponibilità del personale incaricato della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

## **Consultazione e lettura**

La dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali raccoglie, cataloga e rende disponibili per l'utenza materiali documentari che afferiscono alle materie di specializzazione della Biblioteca.

Il patrimonio della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è costituito da documenti sia su supporto cartaceo che elettronico.

Per il recupero di informazioni relative al materiale documentario posseduto dalla Biblioteca dell'Albo nazionale Segretari Comunali e Provinciali, sono disponibili cataloghi bibliografici *on line*, nonché l'archivio documentale istituzionale dell'*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*,



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

## *Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

consultabili sia dalle postazioni telematiche della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali che da postazioni remote. I documenti sono catalogati in base a regole e standard nazionali e internazionali vigenti.

La struttura della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è principalmente a scaffale aperto. Gli utenti possono consultare monografie e periodici senza farne richiesta.

Al termine della consultazione gli utenti sono tenuti a restituire i libri o le riviste consultati al personale bibliotecario, che provvederà alla loro ricollocazione sugli scaffali della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

Sono previste, per alcune tipologie documentarie, sezioni collocate in magazzino per il recupero delle quali è richiesto l'intervento del personale tecnico bibliotecario, che provvede alla consegna all'utente del documento richiesto per l'eventuale consultazione.

Coloro i quali danneggiano volumi ottenuti in consultazione dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, sono tenuti all'acquisto o alla riparazione dei medesimi, a proprie spese. Chiunque danneggi un volume della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è inoltre escluso dai servizi di consultazione e di prestito per 12 (dodici) mesi.

Gli utenti possono accedere alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali anche con libri propri e con altro tipo di documenti non facenti parte della collezione della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali; per gli utenti non è previsto alcun tipo di limitazione allo studio con libri propri.

### **Prestito**

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali entro il termine di scadenza.

Gli utenti ammessi al prestito sono i Segretari comunali e provinciali, i dirigenti e gli amministratori della pubblica amministrazione, il personale interno dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, i docenti e i corsisti della Scuola, studiosi e studenti che svolgono attività di studio e tesi di laurea in materia di ordinamento degli Enti locali e pubblica amministrazione e formazione.

Previa iscrizione alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, gli utenti possono formulare richiesta di prestito mediante apposito modulo predisposto e messo a disposizione presso la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali (*Allegato: Mod. B/2*). Per l'attivazione del servizio, il modulo va riconsegnato compilato in ogni sua parte e in duplice copia al personale bibliotecario.

I dati relativi a ciascun prestito sono riportati sul *Registro prestiti* tenuto dal personale tecnico bibliotecario. Il Registro è funzionale sia ai fini della gestione del servizio che del monitoraggio per statistiche periodiche.

Per ciascun utente è possibile prendere in prestito fino a un massimo di tre volumi contemporaneamente.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

Ciascun volume può essere preso in prestito per un massimo di 30 (trenta) giorni.

Il prestito può essere rinnovato per ulteriori 15 (quindici) giorni, dandone comunicazione al personale Bibliotecario almeno 7 (sette) giorni prima della scadenza dei termini di consegna, purché non siano pervenute nel frattempo altre richieste per il medesimo volume; tali nuove richieste in questo caso acquireranno priorità e il prestito in corso non potrà essere prorogato.

Sono rigorosamente escluse dal prestito esterno le seguenti tipologie di documenti:

- periodici;
- enciclopedie e opere di consultazione;
- dizionari, atlanti, repertori, annuari, opere in continuazione;
- codici e raccolte legislative e di giurisprudenza;
- opere di particolare pregio e valore storico;
- qualsiasi tipologia documentaria su supporto elettronico.

Al fine di rispondere ad eventuali esigenze informativo-documentarie dei discenti dei corsi istituzionali dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, possono essere previste eventuali ulteriori eccezioni al prestito per talune tipologie documentarie diverse da quelle sopraelencate.

Gli orari del servizio di prestito corrispondono con gli orari di apertura della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, vale a dire dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.30.

Coloro i quali danneggiano volumi ottenuti in prestito dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, sono tenuti all'acquisto o alla riparazione dei medesimi, a proprie spese. Chiunque danneggi un volume della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è inoltre escluso dal servizio di prestito per 12 (dodici) mesi.

Agli utenti che non abbiano provveduto alla riconsegna del prestito nei tempi stabiliti, verrà inviato sollecito di restituzione via e-mail o telefonicamente. A seguito del sollecito, gli utenti sono tenuti alla restituzione del prestito entro 7 (sette) giorni. Il sollecito può essere reiterato dopo ulteriori 7 (sette) giorni in caso di mancata restituzione dopo la prima comunicazione di sollecito.

La mancata restituzione del prestito da parte dell'utente entro i termini stabiliti, esclude il medesimo dal servizio di prestito per 12 (dodici) mesi.

Coloro i quali smarriscono volumi ottenuti in prestito dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sono tenuti all'acquisto dei medesimi, a proprie spese. L'utente che smarrisce un volume della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è escluso dal servizio di prestito per 12 (dodici) mesi.





# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

Non sono previste modalità di servizio di prestito a domicilio. Gli utenti che non possono raggiungere la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, possono formulare la richiesta attraverso il servizio di prestito interbibliotecario.

## **Deposito**

E' consentito lasciare in deposito per la consultazione presso la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali fino a tre volumi contemporaneamente. Il deposito dura 7 (sette) giorni, durante i quali il libro non viene dato in prestito o in consultazione ad altri utenti.

Gli utenti possono formulare richiesta di deposito mediante apposito modulo predisposto e messo a disposizione presso la Biblioteca (*Allegato: Mod. B/3*). Per l'attivazione del servizio, il modulo va riconsegnato compilato in ogni sua parte al personale bibliotecario.

Dopo 7 (sette) giorni il deposito decade automaticamente, senza che vi sia comunicazione espressa da parte del personale tecnico bibliotecario all'utente che ha richiesto il servizio.

## **Prenotazione di libri**

E' consentito prenotare via e-mail o telefonicamente un libro per la consultazione o il prestito presso la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali. La prenotazione dura 7 (sette) giorni, durante i quali il libro non viene dato in prestito o in consultazione ad altri utenti.

Gli utenti possono formulare richiesta di prenotazione mediante apposito modulo predisposto e messo a disposizione presso la Biblioteca (*Allegato: Mod. B/4*). Per l'attivazione del servizio, il modulo va riconsegnato o spedito compilato in ogni sua parte al personale Bibliotecario.

Nel caso in cui l'utente richieda un libro momentaneamente non disponibile perché in prestito ad altro utente, la prenotazione sarà valida per 7 (sette) giorni a partire dalla data di restituzione del libro in Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali. In questo caso sarà cura dell'utente verificare la disponibilità del libro nei tempi previsti, inoltrando richiesta tramite e-mail o telefonicamente al personale Bibliotecario.

## **Prestito interbibliotecario**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali prevede il servizio di prestito interbibliotecario operando in regime di reciprocità gratuita con le biblioteche che rispettino lo stesso principio.

Relativamente al servizio di prestito interbibliotecario, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali svolge sia ruolo di Biblioteca fornitrice che di Biblioteca richiedente.

In qualità di Biblioteca *fornitrice*, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali eroga il servizio alle Biblioteche richiedenti in base alla seguente procedura:

Il prestito interbibliotecario dura 30 (trenta) giorni, inclusi i tempi di spedizione.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

È consentito il prestito interbibliotecario nel limite di un volume per volta per ciascun utente della biblioteca richiedente.

La richiesta di prestito interbibliotecario alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali va inviata via e-mail all'indirizzo indicato sul sito web della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, a seguito della compilazione del modulo predisposto e disponibile *on line* (*Allegato: Mod. B/8*). La mancata o parziale compilazione e la mancata spedizione del modulo non permettono l'avvio delle procedure di attivazione del servizio di transazione interbibliotecaria.

L'attivazione delle procedure di fornitura di prestito interbibliotecario da parte della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali avviene entro 48 (quarantotto) ore dal ricevimento del modulo compilato dalla Biblioteca richiedente.

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali invia il volume richiesto in prestito interbibliotecario tramite posta ordinaria. Eventuali altre modalità di consegna potranno essere concordate con la Biblioteca richiedente.

La Biblioteca richiedente è tenuta a inviare e-mail di conferma di arrivo del volume richiesto.

Sarà cura e responsabilità della Biblioteca richiedente assicurarsi che il volume non venga danneggiato dall'utente che ha richiesto il servizio.

Il volume dovrà essere rispedito, entro 30 (trenta) giorni a spese della Biblioteca richiedente, in plico raccomandato o per posta ordinaria all'indirizzo della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali indicato sul modulo di richiesta del servizio; l'indirizzo della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è altresì indicato sul sito web della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

Nel caso in cui una Biblioteca richiedente danneggi o smarrisca volumi della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali è esclusa dal servizio di prestito interbibliotecario per 12 (dodici) mesi ed è tenuta all'acquisto dei medesimi, a proprie spese.

In qualità di Biblioteca *richiedente*, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali eroga il servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti iscritti in base alla seguente procedura:

Il servizio è attivato in seguito alla compilazione e consegna da parte dell'utente del modulo di richiesta di prestito interbibliotecario appositamente predisposto e disponibile in Biblioteca (*Allegato: Mod. B/6*). La mancata o parziale compilazione del modulo e la sua mancata riconsegna al personale Bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali non permettono l'avvio delle procedure di attivazione del servizio.

A seguito della presentazione al personale bibliotecario del modulo di richiesta di prestito interbibliotecario compilato da parte dell'utente, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali inoltra richiesta alla Biblioteca fornitrice presso cui è



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

localizzato il volume, previo controllo di verifica nel catalogo bibliografico *on line* della suddetta biblioteca.

Nel caso in cui non venga individuata alcuna biblioteca in grado di offrire il servizio di prestito interbibliotecario in base al reciproco scambio gratuito, la richiesta non potrà essere inoltrata dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali e il servizio non verrà attivato; in questo caso, sarà cura del personale Bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali informare tempestivamente l'utente della mancata attivazione del servizio.

L'attivazione delle procedure di richiesta di prestito interbibliotecario da parte della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali avviene entro 48 (quarantotto) ore dalla presentazione del modulo compilato da parte dell'utente;

All'arrivo del volume richiesto in prestito interbibliotecario, il personale tecnico Bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali informa tempestivamente l'utente della disponibilità del volume, tramite e-mail;

Ciascun volume richiesto in prestito interbibliotecario può essere consultato esclusivamente nei locali della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali e tenuto in deposito per il tempo necessario all'utente ai fini dei suoi studi e comunque non oltre il termine della scadenza del prestito interbibliotecario, come stabilito dal regolamento della Biblioteca fornitrice;

Gli utenti che possono richiedere il servizio di prestito interbibliotecario sono i segretari comunali e provinciali, i dirigenti e gli amministratori degli Enti Locali, il personale interno dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, i docenti e i corsisti della Scuola;

E' consentito il prestito interbibliotecario nel limite di un volume contemporaneamente per ciascun utente.

Coloro i quali danneggino volumi ottenuti in prestito interbibliotecario, sono tenuti all'acquisto o alla riparazione dei medesimi, a proprie spese. Coloro i quali smarriscano volumi ottenuti in prestito interbibliotecario, sono tenuti all'acquisto dei medesimi, a proprie spese e sono inoltre esclusi dal servizio di prestito locale e interbibliotecario per 12 (dodici) mesi.

## **Document delivery - Fornitura documenti**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali offre un servizio il servizio di fornitura di documenti o *document delivery* (DD), che avviene grazie allo scambio gratuito di articoli di periodici tra biblioteche e che permette di fornire agli utenti documenti non presenti in locale, ma posseduti da altre biblioteche, in particolare quelle aderenti al sistema del Gruppo ESSPER.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali prevede il servizio di *document delivery* o fornitura di documenti operando in regime di reciprocità gratuita con le biblioteche che rispettano lo stesso principio.

Gli articoli richiesti o forniti nell'ambito delle attività di *document delivery* con le altre biblioteche sono forniti in rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Relativamente al servizio di *document delivery* la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali svolge sia ruolo di Biblioteca fornitrice che di Biblioteca richiedente.

In qualità di Biblioteca *fornitrice*, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali eroga il servizio di *document delivery* alle biblioteche richiedenti accogliendo le richieste per la fornitura di articoli di periodici posseduti. Il servizio è attivato mediante l'invio di una e-mail alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali attraverso le modalità previste nel sito del Gruppo ESSPER (url:< <http://www.biblio.liuc.it/essper/default.asp>>), a cui la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali aderisce, nel rispetto dello Statuto che ne regola le modalità di attività e partecipazione da parte delle biblioteche.

In qualità di Biblioteca *richiedente*, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali eroga il servizio di *document delivery* accogliendo le richieste da parte dei propri utenti per la fornitura di articoli di periodici posseduti da altre biblioteche. Il servizio è attivato in seguito alla compilazione da parte dell'utente del modulo di richiesta appositamente predisposto e disponibile in Biblioteca (*Allegato: Mod. B/7*) e consegnato al personale bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali. Gli articoli richiesti sono forniti agli utenti esclusivamente in formato cartaceo. Nel caso in cui, previa consultazione di cataloghi o banche dati *on line*, non venga individuata alcuna Biblioteca in grado di offrire il servizio di *document delivery* in base al reciproco scambio gratuito, la richiesta non potrà essere inoltrata dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali e il servizio non verrà attivato; in questo caso, sarà cura del personale Bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali informare tempestivamente l'utente della mancata attivazione del servizio.

## **Servizio di informazione e ricerche bibliografiche**

Per gli utenti, di cui all'art. 3, commi 1, 2 e 3 del Regolamento della Biblioteca (Segretari comunali e provinciali, dirigenti e amministratori degli Enti Locali, personale dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, docenti e ai corsisti della Scuola) la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali gestisce e offre servizi di consulenza e ricerca bibliografica ed assistenza per la consultazione di cataloghi *on line*, per ricerche informative e documentarie, per ricerche su basi dati normative, giurisprudenziali e statistiche.

I tempi e le modalità di risposta a richieste articolate di consulenza per ricerche bibliografiche, normative e giurisprudenziali che, in ragione della loro complessità ed estensione, potrebbero pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, sono variabili e valutati caso per caso, oltre che effettuati nei limiti delle disponibilità del personale incaricato della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

## **Pubblicazioni della Biblioteca**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali compila e mette a disposizione degli utenti, anche attraverso il suo sito web, bollettini bibliografici, rassegne e dossier che periodicamente forniscono informazioni bibliografiche sulle novità della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali e su temi interesse degli utenti.

## **Formazione agli utenti**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali promuove e organizza periodiche attività di formazione all'utenza, sia attraverso corsi e seminari, che attraverso la predisposizione di strumenti per l'autoapprendimento dell'utente, disponibili on line in modalità *e-learning* per specifiche tipologie di utenti, quali i discenti dei corsi dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali. Le attività sono calendarizzate sia a seguito di azioni programmate in accordo con il dirigente del servizio, sia in base a eventuali richieste specifiche degli utenti.

## **COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA**

### **Principi**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali sostiene, promuove e pone in essere azioni di cooperazione interbibliotecaria, valido strumento di qualificazione del servizio che consente economie di scala, miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite e condivisione delle informazioni e delle risorse bibliografiche e documentali.

### **Sistemi Bibliotecari**

La Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali aderisce e partecipa a sistemi interbibliotecari nazionali quali:

- *SBN Servizio Bibliotecario Nazionale - Polo RML - Biblioteche pubbliche Statali di Roma.* L'adesione della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali ad SBN consente la consultazione *on line* del catalogo bibliografico della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, accessibile sia dalla postazione telematica della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali che da qualsiasi postazione remota;
- *Ancp - Catalogo delle pubblicazioni periodiche delle biblioteche italiane,* consultabile on line; L'adesione permette alla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali di informare gli utenti sul proprio posseduto di giornali e riviste. Il catalogo è accessibile sia dalla postazione telematica della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali che da qualsiasi postazione remota;



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

- *Gruppo Essper* - Associazione di biblioteche specializzate in diritto ed economia che mette a disposizione on line una banca dati di spogli, di titoli di articoli di riviste, ai fini dello scambio di informazioni bibliografiche e della fornitura reciproca e gratuita di documenti. La banca dati ESSPER è accessibile sia dalla postazione telematica della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali che da qualsiasi postazione remota;

## INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

### **Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali hanno diritti e doveri, in particolare:

*L'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali deve:*

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze dell'utenza da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi della Biblioteca e controllarne il raggiungimento;

*Il personale di Biblioteca deve:*

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite il collegamento remoto o tramite reti di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, cortesia e senza discriminazione alcuna;

*L'utente deve:*

- attenersi alle norme indicate nel Regolamento della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti, le postazioni informatiche e gli arredi della Biblioteca senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

## TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

### **Reclami e proposte**



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

*Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali*

Gli utenti possono presentare reclami per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali nella presente Carta dei Servizi; possono inoltre presentare proposte in ordine alla organizzazione di servizi da parte della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali.

Eventuali reclami e proposte vanno presentati al personale Bibliotecario tramite apposito modulo predisposto e disponibile presso la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali (*Allegato: Mod. B/9*); il modulo da presentare deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato di persona spedito per fax o posta elettronica (eventuali proposte e reclami orali o telefonici dovranno essere sempre confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami o proposte anonimi. A ciascun reclamo o proposta sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine prefissato di 30 (trenta) giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per verificare e, nel caso, eliminare la cause accertate di eventuali disservizi.

## **Rapporto con gli utenti**

Il personale può allontanare o sospendere da uno o più i servizi coloro i quali arrechino disturbo o mantengano comportamenti scorretti verso gli altri utenti o il personale stesso, danneggino documenti, arredi, strumenti tecnologici e informativi della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali, arrechino danno al personale o ad altri utenti.

Il personale Bibliotecario della Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

## **Informazione e partecipazione**

Con periodicità prefissata, la Biblioteca dell'Albo nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali può effettuare indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisizione di nuove risorse, utilizzando un apposito modulo "desiderata" predisposto e disponibile presso la Biblioteca (*Allegato: Mod. B/5*), cui si darà risposta in un tempo stabilito.

## **Responsabilità e riferimenti**

Dirigente Responsabile delle attività relative all'amministrazione, alle risorse umane, strumentali e finanziarie, all'innovazione : dott. Valentino Antonetti.

Dirigente Responsabile per le attività di didattica e formazione: dott.ssa Stefania Miceli.

Funzionario di Biblioteca: dott.ssa Lucia Antonelli.

Titolare del trattamento dei dati personali: Ministero dell'Interno – DAIT – Albo nazionale dei Segretari comunali e provinciali, Piazza Cavour, 25 – 00193 Roma.