

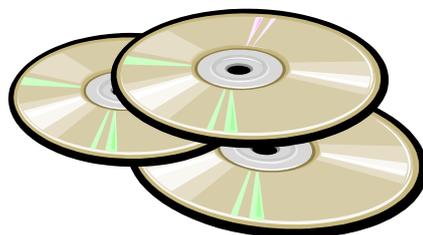
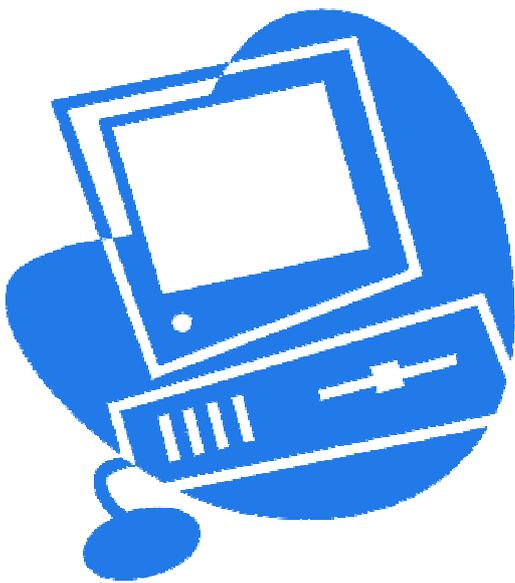


BIBLIOTECA  
COMUNE DI VANZAGO

---



# CARTA dei SERVIZI della BIBLIOTECA





# BIBLIOTECA COMUNALE

**Via Valle Ticino, 41  
20010 VANZAGO (MI)**

Tel. 02 935 14 33

[www.comune.vanzago.mi.it](http://www.comune.vanzago.mi.it)  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net)  
[biblioteca.vanzago@csbno.net](mailto:biblioteca.vanzago@csbno.net)  
[sindaco@comune.vanzago.mi.it](mailto:sindaco@comune.vanzago.mi.it)

## Orari di apertura

<b>Martedì</b>	dalle ore	<b>15.00</b>	alle	<b>18.45</b>
<b>Mercoledì</b>	dalle ore	<b>9.30</b>	alle	<b>12.00</b>
	dalle ore	<b>15.00</b>	alle	<b>18.45</b>
<b>Giovedì</b>	dalle ore	<b>15.00</b>	alle	<b>18.45</b>
<b>Venerdì</b>	dalle ore	<b>15.00</b>	alle	<b>18.45</b>
<b>Sabato</b>	dalle ore	<b>9.30</b>	alle	<b>13.00</b>
	dalle ore	<b>14.00</b>	alle	<b>17.30</b>



## Indice "Carta dei Servizi"

1	INTRODUZIONE.....	3
2	PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	3
2.1	Uguaglianza .....	4
2.2	Diritto di scelta.....	4
2.3	Partecipazione e trasparenza.....	5
2.4	Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione ..	5
3	STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
3.1	Sede .....	6
3.2	Raccolte documentarie e loro organizzazione .....	8
3.3	Personale .....	9
3.4	La cooperazione bibliotecaria .....	9
4	SERVIZI.....	10
5	PARTECIPAZIONE .....	18

## **1 INTRODUZIONE**

Con la “Carta dei Servizi” la **Biblioteca Comunale di Vanzago** definisce e rende noti a tutti i cittadini e gli utenti:

- 1 i principi fondamentali ai quali ispira la propria attività;
- 2 gli standard qualitativi e quantitativi ai quali, in considerazione delle attese dell’utenza, dovranno tendere le attività svolte;
- 3 la valutazione delle suddette attività anche al fine di introdurre correttivi;
- 4 le procedure necessarie alla raccolta ed alla gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli eventuali reclami effettuati dagli utenti.

## **2 PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

I principi generali che definiscono la missione della biblioteca pubblica sono contenuti nelle raccomandazioni dell’IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca, servizio di base e primo punto di accesso del cittadino al sapere, sostiene la formazione per tutto l’arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e contribuisce sia ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale sia a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale, cui fa riferimento.

Oltre ad essere una fonte documentativa, promuove la lettura, intesa non solo come metodo informativo, ma anche come piacere disinteressato, attraverso iniziative e manifestazioni straordinarie per piccoli e grandi.

La biblioteca di Vanzago è un servizio comunale, gestito tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

E' patrimonio della comunità e vi si accede liberamente e gratuitamente.

## **2.1 Uguaglianza**

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Sono offerti a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale e relative a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantirne un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca comunale rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

## **2.2 Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi possono comprendere tutte le forme di documentazione possibili su qualunque supporto (cartaceo e multimediale) e riflettono gli orientamenti attuali, l'evoluzione della società e la necessità di sviluppare il dialogo interculturale, pur senza trascurare la storia e la memoria locale e gli sforzi per conservarle.



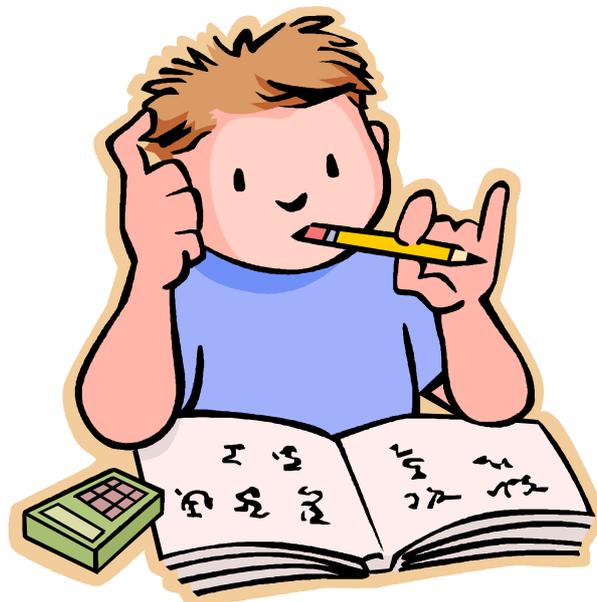
La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

## 2.3 Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione Comunale, i soggetti erogatori, il personale e l'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi".

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi singoli individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Assicura inoltre la semplificazione delle procedure ed un'informazione chiara e puntuale sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca sono autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.



## 2.4 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e verifica dei risultati vengono costantemente attuate. Standard professionali di servizio sono rispettati o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare i servizi offerti a tali esigenze, sia quantitativamente sia qualitativamente.

## 3 STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 3.1 Sede

La biblioteca comunale ha sede a Vanzago in Via Valle Ticino n. 41, in una palazzina recentemente ristrutturata.

L'edificio è facilmente riconoscibile, raggiungibile senza difficoltà e privo di barriere architettoniche. Dislocato su due piani, accoglie al suo interno altri uffici del Settore Servizi alla Persona: il *Centro Lavoro*, l'*Informagiovani* e l'*Archivio Storico Locale multimediale*.



Gli ambienti, confortevoli e funzionali, sono così suddivisi:

#### PIANO TERRA

☺ **ingresso**

costituito da una bussola con un ampio spazio per l'affissione di avvisi dell'Amministrazione Comunale e pubblicità di manifestazioni ed iniziative socio-culturali;

☺ **banco prestito**

dove è possibile rivolgersi per iscriversi, prendere in prestito o prenotare libri, periodici, VHS, CD, DVD, ed ottenere informazioni bibliografiche;

☺ **postazioni informatiche (4)**

per la consultazione dei cataloghi e di Internet. Il catalogo elettronico comprende l'intero patrimonio di tutte le biblioteche aderenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest (CSBNO), di cui la biblioteca comunale di Vanzago fa parte. E' inoltre possibile navigare in Internet, stampare quanto reperito in rete e/o salvare dati su floppy (da richiedere al bibliotecario) o su chiavette USB;

☺ **zona novità**

dove vengono proposte le ultime uscite editoriali. Questo settore viene rinnovato costantemente, in modo da offrire un'immagine accattivante della biblioteca;

- ☺ **sezione dedicata ai periodici**  
dove sono disponibili riviste, periodici e quotidiani;
- ☺ **sezione dedicata ai ragazzi (0/14 anni)**  
con volumi, riviste e materiale multimediale adatti alla loro età;
- ☺ **sezione materiali multimediali**  
comprendente CD, VHS e DVD disponibili per il prestito;
- ☺ **centro informagiovani e centro lavoro**  
(supporti per la ricerca del lavoro, banche dati con le offerte di lavoro, informazioni su: corsi di formazione, attività culturali, servizio civile, scuole, vacanze) il cui materiale è liberamente consultabile dagli utenti della biblioteca.

## **PRIMO PIANO**

- ☺ **sezione dedicata agli adulti**  
con area documenti disposti su scaffalature liberamente accessibili agli utenti;
- ☺ **ispazi di consultazione e lettura**
- ☺ **archivio storico locale multimediale**  
con documenti fotografici e multimediali visionabili dal pubblico attraverso una postazione informatica dedicata per conoscere e riscoprire le radici storiche del nostro paese ed avere un'ampia panoramica sulla storia delle molte associazioni e società sportive che operano sul territorio del Comune di Vanzago. E' inoltre prevista la raccolta di documenti storici cartacei e di pubblicazioni sulla storia locale dei Comuni limitrofi.

L'accesso alla biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento, evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori.

Nella zona dedicata ai ragazzi non è richiesto il silenzio. Nella zona adulti è richiesto un tono di voce compatibile con l'attività di studio.



### 3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Alla biblioteca comunale di Vanzago non è affidato il compito di garantire la conservazione e la trasmissione del sapere (tranne che per la storia locale), ma di offrire un patrimonio documentario di base costantemente aggiornato, in grado di promuovere la lettura e di stimolare i diversi interessi culturali.

Per approfondimenti e ricerche più specialistiche, la biblioteca di Vanzago mette a disposizione l'accesso all'intero patrimonio del CSBNO e una qualificata attività di consulenza, in grado di orientare l'utente nelle ricerche, attraverso le risorse disponibili in rete. Ciò si attua con un continuo ricambio del patrimonio, attraverso lo scarto del materiale usurato e superato, e con l'acquisto di nuovi materiali, secondo gli standard indicati dalla Regione, dalla Provincia e dal Sistema Bibliotecario. Le tecniche di ordinamento e di catalogazione sono definite in accordo con la Regione, con la Provincia e con il CSBNO.



Il patrimonio documentario è costituito in massima parte da volumi esposti in scaffali aperti secondo la classificazione decimale "Dewey" abbreviata, in uso presso la gran parte delle biblioteche comunali lombarde. Questa classificazione divide i libri in funzione della materia e consente di metterli a scaffale in ordine progressivo (dallo 000 al 999). Gli scaffali sono dotati di indicazioni per aiutare gli utenti nella scelta.

Anche le riviste sono ordinate in espositori aperti al pubblico e sono conservate per 12 mesi in caso di mensili e per 3 mesi se settimanali. I quotidiani sono tenuti in biblioteca per un mese.

A differenza di riviste, libri e VHS, i CD e DVD sono collocati in raccoglitori chiusi: gli utenti devono rivolgersi al bibliotecario per prenderne in prestito.

### 3.3 Personale

Il personale opera, all'interno delle linee e degli obiettivi del Settore Servizi alla Persona del Comune di Vanzago, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che vi si dedica con continuità anche al di fuori delle iniziative organizzate.

Il personale si impegna ad assicurare un rapporto cordiale con il pubblico, contribuendo allo snellimento delle formalità nell'ottica di una sempre maggiore accessibilità della struttura e delle informazioni, nel rispetto del buon andamento generale dei servizi.

### 3.4 La cooperazione bibliotecaria

La cooperazione bibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.



La biblioteca di Vanzago aderisce al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest (CSBNO). Nato nel 1997 ereditando attività e funzioni del precedente Intersistema Bibliotecario dei sistemi di Novate Milanese, Cusano Milanino, Rho e Limbiate, il CSBNO mette a disposizione un catalogo di oltre 1.000.000 di libri, 1.335 riviste, 39.000 VHS, 5.000 DVD e ben 21.000 CD musicali, promettendo la soddisfazione dei gusti e degli interessi dei cittadini che abitano nei 35 comuni che vi aderiscono per un bacino di utenza di circa

770.000 abitanti.

La sua forma giuridica è quella di Consorzio di Comuni. Dal 1 gennaio 1997 è iscritto alla Camera di Commercio di Milano come Azienda Speciale.

Il Consorzio costituitosi sulla base della legge regionale 81/85 che all'art. 7 ne prevede l'istituzione, garantisce l'espletamento dei compiti previsti all'articolo 9:

- ☺ coordinamento dei programmi informatici e telematici delle biblioteche;
- ☺ coordinamento degli acquisti del materiale librario e documentario anche con l'acquisto centralizzato;
- ☺ formazione dei cataloghi collettivi e sistemi informativi coordinati;
- ☺ costituzione di un fondo comune librario e documentario;
- ☺ organizzazione e gestione del prestito interbibliotecario, della consulenza biblioteconomica e dell'informazione bibliografica;
- ☺ rilevamento periodico dei dati statistici;
- ☺ formazione e aggiornamento professionale.

## 4 SERVIZI

La biblioteca comunale di Vanzago, chiusa il lunedì, effettua le seguenti aperture al pubblico:

<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato</b>
15.00 - 18.45	9.30 - 12.00 15.00 - 18.45	15.00 - 18.45	15.00 - 18.45	9.30 - 13.00 14.00 - 17.30

I principali servizi erogati dalla biblioteca di Vanzago anche attraverso il supporto del CSBNO sono:

### **Automazione**

Tutte le biblioteche del Consorzio sono collegate on-line con una banca dati centrale.

Le operazioni di gestione del patrimonio documentario di tutte le biblioteche (libri, video, cd musicali, cd rom, ecc.) si effettuano sull'elaboratore centrale. Di conseguenza ogni utente può conoscere non solo il patrimonio di



tutte le biblioteche del CSBNO ma effettuare l'operazione di prestito di materiale appartenente a qualsiasi biblioteca, attraverso il sito Internet [www.csbno.net](http://www.csbno.net) direttamente dal proprio ufficio o dalla propria abitazione con un servizio attivo 24 ore su 24.

Cliccando sul link "Catalogo On-Line" è infatti possibile accedere alla pagina web di ricerca. Attraverso il titolo, l'autore o una parola chiave che richiami l'argomento trattato dall'opera ricercata è possibile individuarla e procedere alla sua prenotazione. Dopo qualche giorno è infine possibile ritirare l'opera prenotata direttamente presso la biblioteca comunale di Vanzago o presso un'altra indicata nella prenotazione.

## **Catalogazione**

Ogni documento che entra in biblioteca è catalogato e classificato per poter essere in seguito reperito e ottenuto in prestito dagli utenti. Questa attività, gestita centralmente, consente alle biblioteche di realizzare grandi economie di scala, risparmiando risorse e migliorando la qualità.

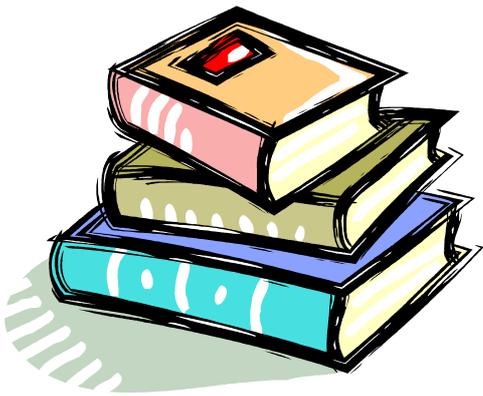
## **Prestito**

All'automazione e alla catalogazione si affianca il prestito, sia in loco, ovvero tra l'utente e la biblioteca di Vanzago, sia interbibliotecario, ovvero tra le diverse biblioteche del CSBNO.

Ogni giorno furgoni del Consorzio passano per le biblioteche aderenti, portando i libri e i documenti richiesti in prestito. In questo modo, ogni biblioteca è realmente lo sportello locale di una grande biblioteca di territorio.

Il prestito, cui si è ammessi con una semplice iscrizione, è personale e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

## **Durata e rinnovo del prestito**



Il prestito dei libri dura 30 giorni ed è rinnovabile.

Non è invece mai consentito il rinnovo del materiale multimediale e dei libri qualora siano già stati prenotati da un altro utente.

Per quanto riguarda i periodici, questi possono essere presi in prestito solo se è già presente in biblioteca il numero successivo. La durata del prestito è di 15 giorni e può essere rinnovata.

Il materiale multimediale (CD, VHS e DVD) deve essere restituito dopo una 1 settimana.

Una volta in biblioteca, il materiale prenotato è collocato nelle vicinanze del banco del prestito: spetta al bibliotecario avvertire gli utenti, o tramite Internet o con una telefonata, del suo arrivo. Se non ritirate entro una settimana, tali opere sono rispedite alle biblioteche da cui provengono, perché possano essere utilizzate da altra utenza.

## **Prenotazione e consultazione**

I libri che non si trovano negli scaffali della biblioteca in cui ci si reca possono essere prenotati, tramite il bibliotecario o da soli, via Internet ([www.csbno.net](http://www.csbno.net), link "Catalogo On-Line") come spiegato nel paragrafo "Automazione".

I seguenti documenti:

- ☺ enciclopedie;
- ☺ dizionari;
- ☺ atlanti;
- ☺ libri, CD, CD-rom, VHS, DVD e qualsiasi documento cartaceo appartenente all'Archivio Storico Locale;

possono solo essere consultati in loco e sono quindi esclusi dal servizio di prenotazione.

Vi sono infine documenti che prevedono delle limitazioni, dipendenti dal loro contenuto. Si tratta per la maggior parte di VHS e DVD vietati ai minori di 14 anni, che, per ottenerne il prestito, devono presentarsi in biblioteca accompagnati da un genitore.

## **Navigazione in Internet**

La biblioteca di Vanzago mette a disposizione 5 postazioni informatiche: 1 dedicata all'Archivio Storico Locale, 2 dedicate alla videoscrittura e 2 per la navigazione Internet.

### Modalità di accesso ad Internet

Il servizio è gratuito. Per accedervi è necessario essere iscritti alla biblioteca comunale di Vanzago ed essere abilitati attraverso un procedimento semplice ed uniforme in tutte le biblioteche del CSBNO effettuato direttamente dal bibliotecario.

Come previsto dalla normativa nazionale contro il terrorismo (decreto 16 agosto 2005 del Ministero dell'Interno) che impone di identificare univocamente chi accede ai servizi telematici, alla prima navigazione occorre presentare la propria tessera della biblioteca ed un documento di identità.



All'atto dell'autenticazione, viene rilasciata una password personale valida per tutti i successivi collegamenti.

E' importante sottolineare che per i minori di 18 anni è indispensabile, oltre alla tessera della biblioteca, l'autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci accompagnata dalla fotocopia del documento di identità

degli stessi.

L'accesso alle postazioni disponibili può avvenire anche tramite prenotazione (sia in loco che telefonica). Nel caso in cui l'utente non si presenti entro 15 minuti dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera.

Di norma, ogni utente può utilizzare Internet fino ad massimo di un'ora al giorno con eventuale estensione all'ora successiva in caso di disponibilità delle postazioni.

Il personale garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze della biblioteca.

### Qualità dell'informazione

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

La biblioteca di Vanzago non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile per i contenuti offerti.

### Servizi disponibili al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi:

- ☺ consultazione WWW e telnet;
- ☺ scarico di dati (download);
- ☺ stampa di informazioni;
- ☺ posta elettronica presso fornitori di free e-mail.





Lo scarico dei dati può avvenire solo su chiavette USB o su floppy disk forniti dalla biblioteca e non più riutilizzabili se portati all'esterno della stessa.

Il personale incaricato, per cause di servizio, può proibire operazioni di scarico di dati e di stampa file che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di consultazione.

#### Servizi non disponibili al pubblico

- ☺ account di posta elettronica;
- ☺ caricamento di file in rete (upload);
- ☺ telefonate virtuali.

#### Responsabilità e obblighi per l'utente

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso di Internet. La biblioteca di Vanzago si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni. E' quindi espressamente vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer e scaricare qualsiasi tipo di file sull'hard disk.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o

compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti. E' vietato comunicare sulla rete dati relativi ad altre persone.

E' infine assolutamente vietato visionare siti pornografici, violenti, inneggianti al terrorismo, alla guerra e all'odio razziale.

## **Informagiovani**

Si tratta di un servizio gratuito attraverso il quale i giovani possono trovare un supporto informativo e di primo orientamento per affrontare in modo consapevole le scelte più opportune per il proprio percorso formativo e professionale, per conoscere le opportunità, per organizzare al meglio il proprio tempo libero, le vacanze o impegnarsi in una attività di carattere sociale e di volontariato.

Il bibliotecario è il riferimento per ascoltare, interpretare i bisogni e rispondere alle varie richieste di informazione dei giovani. Ogni giovane può inoltre offrire un contributo importante per il rilevamento dei bisogni informativi e dei servizi dei quali riscontra la mancanza, diventando così partecipe e protagonista attivo di questo servizio.



## **Centro Lavoro**

Il Centro Lavoro è lo sportello comunale dell'Associazione *Centro Lavoro Nord-Ovest Milano*, che si occupa, oltre che di orientamento, anche di incontro domanda-offerta di lavoro e di progetti a sostegno dello sviluppo e dell'occupazione.

Attraverso specifiche consulenze di orientamento giovani ed adulti sono aiutati ed accompagnati ogni qualvolta si accingono a fare scelte importanti nel mondo lavorativo, uno scenario

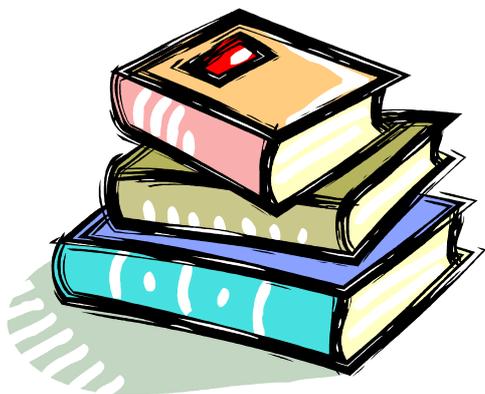
di non semplice lettura ed in continua evoluzione.

Il servizio, svolto con la consulenza di un operatore esterno del *Centro lavoro Nord-Ovest Milano*, prevede un percorso di definizione delle esigenze e di raccolta informazioni costituito da cinque fasi:

- 1 Accoglienza: il cittadino espone le proprie esigenze e conosce nel dettaglio il servizio;
- 2 Informazione: il cittadino consulta il materiale informativo a disposizione e accede alla banca dati;
- 3 Consulenza: l'operatore offre consulenza nella stesura del curriculum e nella valorizzazione delle caratteristiche dell'interessato.
- 4 Intervista di preselezione: l'operatore raccoglie le esigenze e le disponibilità e inserisce nella banca dati il curriculum del cittadino;
- 5 Ricerca candidati: l'operatore sulla base delle richieste delle aziende cerca nella banca dati i curricula dei cittadini con i profili corrispondenti e invia alle aziende i profili selezionati.

Le aziende poi procedono a convocare i cittadini e a effettuare le selezioni.

## Servizi a pagamento



Sono a pagamento:

- ☺ le fotocopie di documenti, di articoli di giornali e di pagine di volumi che sono disponibili solo in consultazione (sino ad un massimo di 10 pagine);
- ☺ i dischetti per il salvataggio;
- ☺ la stampa di documentazione di siti web;
- ☺ corsi e progetti particolari (corsi di lingue straniere, corsi di informatica/Internet, cicli e gruppi di letture) periodicamente organizzati dall'Amministrazione Comunale.

I costi di tali servizi sono contenuti nel documento "Tariffe per la fruizione di beni e servizi pubblici" approvato ogni anno con deliberazione di Giunta Comunale.

## 5 PARTECIPAZIONE

In quanto partecipi di un servizio rivolto a tutti, gli utenti della biblioteca hanno diritti e doveri da rispettare.

E' diritto dell'utente:

- ☺ usufruire dei servizi erogati secondo quanto disposto dal presente documento;
- ☺ fornire segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ☺ presentare reclami per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca comunale di Vanzago all'interno del presente documento o nel caso un servizio non sia erogato in modo soddisfacente e/o corretto.  
Il reclamo deve contenere le generalità dell'utente, l'indirizzo, le informazioni di reperibilità e può essere presentato verbalmente

presso la biblioteca e l'ufficio protocollo del Comune di Vanzago oppure può essere messo per iscritto e successivamente:

- consegnato in biblioteca;
- consegnato presso l'ufficio protocollo del Comune di Vanzago;
- essere spedito via fax (02/9341885);
- essere inviato per posta elettronica ([sindaco@comune.vanzago.mi.it](mailto:sindaco@comune.vanzago.mi.it)).

Allo stesso verrà data risposta entro 30 giorni e, se accettato, si provvederà a rimuovere le cause dei disservizi segnalati. In caso l'utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, potrà presentare reclamo al dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Vanzago o al Difensore Civico.

In quanto ai **doveri**, occorre:

- ☺ seguire le regole della biblioteca in relazione a scadenze e tariffe;
- ☺ rispettare gli orari e le norme della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura ed il divieto di fumo;
- ☺ prestare attenzione alle postazioni informatiche, agli arredi e ai documenti, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- ☺ riordinare il materiale sugli appositi scaffali dopo l'utilizzo;
- ☺ rispettare le regole di accesso ad Internet ed utilizzare solo con la propria login e password;
- ☺ astenersi dal navigare in siti pornografici, violenti, inneggianti al terrorismo, alla guerra e all'odio razziale e scaricare programmi o software di qualsiasi tipo e natura sulle postazioni informatiche;
- ☺ non utilizzare floppy disk propri per il salvataggio di dati ed informazioni;
- ☺ essere cortesi, corretti e collaborativi con il personale.





**COMUNE DI VANZAGO**  
Assessorato alla Cultura