



**REGOLAMENTO DELLA  
BIBLIOTECA  
COMUNALE “ISIDORO CHIRULLI”  
DI MARTINA FRANCA**

**Approvato con delibera di C.C. n. 123 del 6 dicembre 2019**

## CAPO I

### ISTITUZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

#### **Art.1 Finalità, compiti e servizi della Biblioteca.**

Il Comune di Martina Franca favorisce la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione, con lo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata.

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. Fa propria e realizza l'ispirazione del "Manifesto Unesco sulle Biblioteche Pubbliche".

A tal fine il Comune di Martina Franca ha istituito la Biblioteca Civica "Isidoro Chirulli" che, in sintonia con l'art. 4 dello Statuto comunale, intende favorire la crescita culturale, individuale e collettiva e pertanto riconosce il diritto dei cittadini all'informazione ed alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca assicura i seguenti servizi:

- a) acquisizione, ordinamento, conservazione e progressivo incremento, nel rispetto degli indirizzi e degli standards bibliotecari nazionali ed internazionali, del materiale librario e documentario, nonché il suo uso pubblico;
- b) salvaguardia del materiale librario e documentario raro e di pregio;
- c) raccolta, ordinamento e fruizione delle pubblicazioni o di altro materiale documentario concernente il territorio;
- d) prestito interbibliotecario del materiale librario e documentario;
- e) realizzazione di attività culturali correlate alle funzioni proprie delle biblioteche e di diffusione della lettura e dell'informazione, del libro e del documento;
- f) realizzazione di attività culturali correlate alle funzioni delle nuove biblioteche di Comunità;
- g) servizio emeroteca;
- h) servizio mediateca;
- i) servizio Informagiovani;
- j) collaborazione alle attività ed ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio dagli enti pubblici e privati.

## **Art. 2 Compiti del Comune**

La Biblioteca comunale è amministrata dall'Amministrazione Comunale. Il Comune assegna alla Biblioteca sede e attrezzature idonee, personale qualificato e un finanziamento annuo previsto espressamente nel capitolo del bilancio.

In particolare il Comune:

- a) formula i programmi pluriennali ed i piani annuali relativi alla Biblioteca individuando gli interventi da realizzare, nonché i servizi da privilegiare e da sviluppare
- b) le ipotesi di cooperazione con soggetti pubblici e privati mediante la stipula di convenzioni e le modalità di verifica dei risultati rispetto ai programmi nazionali, regionali e provinciali;
- c) definisce le previsioni di spesa per gli interventi ed i servizi di cui alla lettera precedente e le relative quote di finanziamento da iscrivere a bilancio;
- d) fornisce la Biblioteca di personale professionalmente qualificato e quantitativamente sufficiente per consentire un'adeguata ed efficiente erogazione dei servizi;
- e) provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e delle attrezzature della Biblioteca al fine di consentire le attività dell'istituto, preservare il patrimonio librario e, documentario, custodire adeguatamente le collezioni storiche di cui è depositaria;
- f) assicura la continuità dei servizi della Biblioteca adottando gli orari di apertura al pubblico;
- g) approva il Regolamento della Biblioteca;
- h) propone alla Regione interventi anche pluriennali per il recupero, la conservazione, la valorizzazione e la tutela delle raccolte librarie e documentarie;
- i) favorisce la partecipazione del personale della Biblioteca alle iniziative formative in orario di servizio o comunque assicurando la retribuzione ai partecipanti;
- j) programma e cura le iniziative culturali volte a valorizzare il patrimonio delle istituzioni bibliotecarie e documentarie.

Inoltre il Comune si impegna a rispettare i propri compiti ed i relativi oneri finanziari, secondo quanto stabilito dall'atto istitutivo e dai programmi del sistema bibliotecario di appartenenza.

Sono organi della Biblioteca:

- a) la Commissione di Biblioteca;
- b) i Bibliotecari.

### **Art. 2 bis Cooperazione interbibliotecaria**

Sulla base delle leggi nazionali e regionali e per mezzo di apposite convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della Biblioteca nel proprio territorio, cooperando

a tal fine con le altre biblioteche, gli archivi e le istituzioni culturali, educative e documentarie, con gli altri Enti Locali, le Regioni e l'Amministrazione dello Stato. La Biblioteca si costituisce come struttura polivalente che pone a disposizione della collettività gli strumenti necessari per la creazione, da parte dei cittadini, singoli e associati, delle attività culturali e funge da "accesso locale alla conoscenza", promuovendo la lettura in tutte le forme che la società multimediale propone e programmandone l'integrazione con gli strumenti tradizionali.

## **CAPO II PATRIMONIO**

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

Il patrimonio del Servizio Biblioteca è costituito da:

1. materiale librario e documentario presente nella raccolta del Servizio all'atto dell'emanazione del presente regolamento e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi inventari, che entra a far parte del patrimonio del Comune di Martina Franca;
2. cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte del Servizio oppure ad altri fondi documentari;
3. raccolta tesi di Laurea, Master, specializzazioni e dottorati di ricerca su patrimonio artistico culturale del territorio di Martina Franca;
4. raccolta di documentazione fotografica per la costituzione di una fototeca Comunale;
5. attrezzature e arredi in dotazione al Servizio;
6. immobili destinati ad ospitare le strutture operative del Servizio.

Sono altresì parte integrante e fondante del patrimonio della Biblioteca i seguenti Fondi Archivistici, dichiarati di notevole interesse storico, vigilati e tutelati dalla competente Soprintendenza Archivistica:

1. "Archivio nobiliare "Caracciolo de' Sangro";
2. Sezione separata "Archivio Storico Comunale" del Comune di Martina Franca.

### **Art.4 Tutela del patrimonio raro e di pregio.**

La Biblioteca tutela e valorizza il patrimonio librario e documentario raro e di pregio compreso nelle proprie raccolte.

### **Art. 5 Incremento del patrimonio documentario**

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

1. dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario (CD, DVD, informatico e altri) effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità e dei contratti per quanto attiene alla scelta dei fornitori ed all'approvazione dell'ammontare della spesa;
2. dalle donazioni di soggetti privati, enti e singoli cittadini, per le quali deve essere effettuata apposita istruttoria, per l'accettazione e l'inserimento in inventario e catalogo.

## **Art.6**

### **Scarto di patrimonio**

Le unità bibliografiche e documentarie, appartenenti al patrimonio della Biblioteca, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte saranno segnate in apposite liste redatte annualmente.

Il patrimonio documentario della Biblioteca è inalienabile. Sono tuttavia ammesse operazioni di scarto del materiale, non avente carattere raro o di pregio, che per lo stato di degrado fisico o perché contenenti informazioni obsolete, non assolva più alla funzione informativa.

Ai sensi dell'Accordo del 26 ottobre 2015, e della successiva nota del 20 luglio 2016, prot. 14763, tra la Direzione Generale Archivi e la Direzione Generale Biblioteche e Istituti culturali, le biblioteche devono inviare la richiesta di autorizzazione allo scarto alla Soprintendenza archivistica e bibliografica competente per territorio, che espleta l'intero procedimento amministrativo.

## **CAPO III**

### **ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DEL SERVIZIO**

#### **Art. 7**

#### **Organizzazione del Servizio**

In base ai regolamenti vigenti e alle disposizioni del Responsabile del Servizio, il Servizio Biblioteca istituisce e indirizza le proprie strutture operative, incrementa e valorizza le proprie raccolte anche sulla base di specifiche indagini sulle esigenze dell'utenza e organizza il materiale documentario secondo le norme della biblioteconomia e documentaristica.

## **CAPO IV**

### **PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

#### **Art.8**

#### **Risorse umane**

Nell'ambito della dotazione organica del Comune dovrà essere determinata la dotazione del personale del Servizio Biblioteca composta da un numero di unità necessarie al funzionamento del Servizio, secondo l'articolazione oraria definita dalla giunta comunale, appartenenti ai profili professionali e funzionali corrispondenti alle attività di studio e ricerca, trattamento scientifico del documento e socializzazione dell'informazione e di gestione fisica delle raccolte.

Per prestazioni particolari si potrà fare ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia.

Con provvedimento del Dirigente, nel quadro delle previsioni della dotazione organica dell'Ente, ad ogni struttura operativa è assegnato il personale occorrente al suo funzionamento.

Al Responsabile del servizio competono le seguenti funzioni:

1. elaborazione di proposte di Bilancio e di Piano Esecutivo di Gestione;
2. svolgimento di attività di programmazione e controllo;

3. verifica dell'attuazione dei progetti PEG, corredandoli a standard di costo e di risultato;
4. attuazione del coordinamento del personale e delle risorse finanziarie;
5. rappresentanza del Servizio Biblioteca dal punto di vista amministrativo nei rapporti con il locale organismo di cooperazione bibliotecaria;

La gestione del Servizio Bibliotecario è affidata al Bibliotecario designato dal Responsabile dell'Area di cui fa parte il servizio. Il Bibliotecario provvede alla gestione del servizio e svolge i seguenti compiti:

1. assicura il funzionamento della Biblioteca e l'erogazione dei servizi;
2. svolge le funzioni inerenti all'acquisizione del materiale librario e documentario, al suo ordinamento e al suo uso pubblico;
3. cura la buona conservazione dei materiali e degli arredi esistenti in Biblioteca;
4. redige gli atti amministrativi relativi al servizio;
5. coordina il personale assegnatogli;
6. mantiene rapporti con il Sistema bibliotecario, con la Provincia e con la Regione.
7. fornisce al Comune le relazioni sull'attività della Biblioteca e i dati per l'elaborazione dei programmi pluriennali e dei piani annuali.
8. predispone la modulistica occorrente per la fruizione dei servizi, secondo quanto previsto dal presente Regolamento, da proporre alla Giunta Comunale e da adottare con successivo atto;
9. predispone con cadenza triennale la Bozza della Carta dei Servizi della Biblioteca per le dovute approvazioni da parte della giunta comunale;
10. è responsabile della corretta tenuta e delle modalità di fruizione dei Fondi Archivistici: Archivio nobiliare "Caracciolo de' Sangro" e Archivio storico comunale.

Il servizio bibliotecario può essere gestito tramite convenzione o affidamento incarico a esterni

## **CAPO V SERVIZIO AL PUBBLICO**

### **Art. 9 Criteri ispiratori del Servizio al Pubblico**

Le strutture operative in cui si articola il Servizio sono istituite e organizzate 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 Criteri di accesso al Servizio**

La Biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Sono ammessi alla Biblioteca tutti coloro che, per motivi di studio e di ricerca, ma anche di interesse personale, desiderano consultare il materiale bibliografico posseduto.

L'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

Gli utenti possono accedere alla Biblioteca previa iscrizione, compilando la modulistica predisposta allo scopo, e rilascio di apposita tessera. Gli utenti minorenni possono accedere ai servizi previa autorizzazione scritta, da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

Provvedimenti motivati del Dirigente 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. 11**  
**Orario di apertura al pubblico**

Con deliberazione di G.M. è stabilito l'orario giornaliero e settimanale di apertura al pubblico della Biblioteca. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ampie categorie di utenti l'utilizzo dei servizi. Motivato provvedimento del Responsabile del Servizio può stabilire periodi di chiusura della Biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione dei locali, per interventi di pulizia dei locali e dei volumi, di riordino delle raccolte o per altre eventuali esigenze, curando che le chiusure avvengano nei periodi di minore accesso del pubblico e dandone chiara e tempestiva informazione all'utenza mediante avviso affisso all'ingresso della Biblioteca stessa.

**Art. 12**  
**Limitazione della consultazione**

Sono esclusi dalla libera consultazione e dal prestito i seguenti materiali: Biblioteca – Fondo Antico, gli archivi: “Caracciolo De Sangro” e l’”Archivio Storico”  
Provvedimenti motivati del Dirigente possono autorizzarne la fruizione, previa richiesta scritta su apposita modulistica e specificazione dei motivi di consultazione.  
L'autorizzazione ha validità di un anno solare.  
Le modalità della consultazione vengono stabilite dal Bibliotecario tenendo conto delle esigenze di preservazione del materiale da consultare e di quelle del personale addetto alla custodia.

**CAPO VI**  
**I SERVIZI**

**Art. 13**  
**Tipologia dei servizi al pubblico**

La Biblioteca Civica organizza i seguenti servizi:

- a) Servizio di consulenza e studio in sede
- b) Servizio di prestito dei documenti
- c) Servizio di prestito interbibliotecario
- d) Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
- e) Servizio di riproduzione dei documenti
- f) Servizio Internet e postazione multimediale
- g) Sezione speciale: la Biblioteca per ragazzi
- h) Sezione speciale: la sezione locale
- i) Sezione speciale: l'emeroteca
- l) Sezione speciale: musica e videoteca
- m) Servizio Informagiovani
- n) consultazione Fondi Archivistici e Speciali.

## **Art. 14**

### **Servizio di consultazione e lettura in sede**

E' possibile consultare il materiale librario e documentario, ad eccezione di quello escluso dalla libera consultazione e dal prestito, facendone richiesta al personale. Il servizio è gratuito.

## **Art. 15**

### **Prestito locale**

Il prestito è un servizio mediante il quale si realizza la disponibilità dei libri e del materiale documentario appartenente alle raccolte della Biblioteca.

Il servizio è gratuito e senza limitazioni di età.

Il servizio prestiti è subordinato all'iscrizione alla Biblioteca.

L'iscrizione comporta la conoscenza del presente regolamento che sarà affisso nei locali della Biblioteca .

L'iscrizione comporta, inoltre, la compilazione e la sottoscrizione di una apposita scheda anagrafica di adesione, alla quale verrà allegata copia di valido documento di identità.

Per gli iscritti minorenni tale scheda dovrà essere controfirmata da un genitore o da un tutore.

I dati raccolti saranno inseriti in un sistema computerizzato di anagrafe dell'utenza e saranno esclusivamente utilizzati a fini statistici e per le procedure di recupero dei libri e del materiale documentario prestati e non resi , nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali di cui alla normativa vigente in materia.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio prestito previa autorizzazione scritta da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

Non può richiedere il prestito l'utente sospeso o escluso dal prestito secondo le modalità di cui al seguente art. 19.

## **Art. 16**

### **Oggetto del servizio prestito**

Sono esclusi dal prestito i seguenti materiali;

1. pubblicazioni con data anteriore al 1830;
2. documenti dell' "Archivio Caracciolo de' Sangro" e dell'"Archivio Storico Comunale";
3. periodici;
4. tesi di laurea;
5. dizionari, lessici, enciclopedie;
6. libri e CD ROM di frequente consultazione.

## **Art. 17**

### **Modalità del prestito**

Il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza di 30 giorni.

In caso di reale necessità ed in assenza di altre richieste, il prestito può essere prolungato per un massimo di altri 10 giorni.

A ciascun utente non si possono dare in prestito più di tre unità bibliografiche,

Gli addetti al servizio prestito devono controllare l'integrità e lo stato di conservazione del volume e/o di altro materiale prestato prima di registrare l'avvenuta restituzione ed il riposizionamento a scaffale

## **Art. 18**

### **Obblighi dell'utente**

L'utente del servizio è tenuto a comunicare immediatamente eventuali cambi di residenza o domicilio o di numero di telefono. E' vietato all'utente prestare ad altri i libri o il materiale ricevuto in prestito. Chi riceve libri e materiale documentario, si impegna a conservarli con cura e restituirli nello stato in cui li ha ricevuti, entro il tempo stabilito, senza danneggiamenti né sottolineature a penna o a matita. Chi trasgredisce alle norme di cui sopra è sospeso o escluso dal prestito secondo le modalità di cui all'art. 19.

## **Art. 19**

### **Penali**

All'utente che non restituisca puntualmente quanto ricevuto in prestito, è rivolto, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito a provvedere alla riconsegna entro 20 giorni dalla data di invio del sollecito.

Al tempo stesso l'utente è escluso dal servizio prestito fino a restituzione avvenuta.

Dopo il secondo ritardo, l'utente è sospeso dal prestito per un periodo di tempo pari al ritardo nella riconsegna. Nel caso in cui i ritardi nella restituzione si ripetessero per più di tre volte l'utente può essere sospeso definitivamente dal servizio prestito.

All'utente che restituisca danneggiato o smarrisca i libri o altro materiale ricevuto in prestito è rivolto, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito a provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione, che può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa tipologia, completezza e analoga veste tipografica o, se ciò sia impossibile, al versamento di una somma non inferiore al doppio del valore commerciale del libro o del materiale documentario stesso. Se l'utente non provvede, è sospeso definitivamente dal servizio prestito.

## **Art. 20**

### **Prestito Interbibliotecario**

La Biblioteca effettua il servizio di prestito intersistemico con le Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario cui aderisce e di prestito interbibliotecario per effetto dell'adesione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

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

Nei confronti dell'utente richiedente il prestito interbibliotecario, si applicano le norme previste dal presente Regolamento agli artt. 17-18 e 19.

## **CAPO VII**

### **NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI**

## **Art. 21**

### **Comportamento dell'utente nella sala lettura**

Per accedere alla sala lettura è obbligatoria la registrazione, su apposito modulo, nel momento dell'ingresso, specificando il nominativo o gli estremi della tessera di iscrizione alla Biblioteca.

L'uso della sala è prevalentemente finalizzato alla consultazione dei testi e dei documenti della Biblioteca. Il suo utilizzo come sala studio è secondario ed ammesso nei limiti della compatibilità con la precedente e prevalente attività.

In Biblioteca è vietato:

- far segni, scrivere e danneggiare i locali, i tavoli e le suppellettili della Biblioteca;
- fumare e consumare cibi e bevande nei locali adibiti a Biblioteca;
- abbandonare rifiuti di qualsiasi genere nei locali della Biblioteca e Mediateca;
- disturbare, in qualsiasi modo, l'attività di studio e di lavoro;
- usare toni di voce non consoni al luogo;
- entrare e trattenersi in Biblioteca per ragioni estranee alla consultazione e allo studio.
- spostare gli arredi;
- uscire, anche per un breve lasso di tempo, dalla Biblioteca senza aver restituito testi o documenti ottenuti in prestito per la consultazione in loco.

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, dovrà essere dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale in servizio, che relazionerà tempestivamente sull'accaduto al Dirigente di Settore.

## **Art. 22**

### **Servizi multimediali ed Internet**

L'accesso a Internet offerto pone come obiettivo principale l'alfabetizzazione informatica dei propri utenti e la familiarizzazione degli stessi ad un uso consapevole della comunicazione telematica.

Internet è una risorsa che in biblioteca è da intendersi dunque come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione e più in generale come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.

## **Art. 23**

### **Servizi disponibili al pubblico**

Navigare nelle pagine web di Internet;

Accedere alla propria casella di posta elettronica se è consultabile direttamente dal web (Webmail);

Download su supporti personali.

## **Art. 24**

### **Modalità di accesso ed erogazione del servizio**

Il servizio è gratuito ed aperto a tutti gli iscritti alla Biblioteca, che non risultino sospesi dal servizio di prestito. Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole stabilite nel codice di comportamento più avanti specificato.

All'inizio di ogni sessione l'utente ha l'obbligo di iscriversi sull'apposito registro riportando l'orario di inizio e fine della consultazione, gli estremi della iscrizione in Biblioteca e firma.

Il tempo massimo di consultazione è di 45 minuti.

## **Art. 25**

### **comportamento dell'utenza dei servizi internet in Biblioteca**

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi in materia dell'uso fatto di internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

È vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete ed è vietato danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e di materiali multimediali da parte dei loro figli minori.

Inoltre l'utente:

- deve osservare le leggi vigenti in materia di **diritto d'autore** e tutela della **privacy** nonché le specifiche norme penali relative al settore informatico, oltre ad ogni altra disposizione di legge;
- si assume la totale responsabilità per il contenuto dei messaggi trasmessi;
- riconosce che il Servizio non è responsabile in alcun modo per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
- solleva l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento Internet a mezzo della postazione messa a disposizione dal servizio;

In ragione del ruolo educativo del servizio Internet in biblioteca, ad ogni utente è vietato:

- accedere a siti che riportano contenuti pornografici o scabrosi o che incitano alla violenza o all'odio razziale;
- utilizzare parole ingiuriose o diffamanti o comunque ricorrere al turpiloquio.

La violazione delle norme di comportamento comporta l'immediata esclusione dal servizio.

## **Capo VIII**

### **DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

## **Art. 26**

### **Pubblicità del Regolamento**

Copia del presente regolamento sarà esposto all'interno della struttura operativa del Servizio Bibliotecario.

**Art. 27**  
**Riferimento ad altre norme**

Per quanto non previsto dal presente regolamento e in quanto applicabili, valgono le norme attualmente vigenti in materia, nonché quanto riportato nel Manifesto UNESCO sulle Biblioteche pubbliche e nelle norme stabilite dalla Carta dei Servizi, che persegue il fine della soddisfazione delle esigenze espresse dall'utente nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico. La "Carta dei Servizi" si configura come uno strumento agevole, leggibile e verificabile ad uso del cittadino; individua i fattori di qualità, gli standard di erogazione del servizio e gli strumenti di tutela dell'utente. La "Carta dei Servizi" si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità e regolarità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia. La "Carta dei Servizi" viene periodicamente aggiornata per adeguarla sia alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative del servizio.