

BIBLIOTECA CIVICA DI BELLUNO

CARTA DEI SERVIZI

Principi di erogazione del servizio:

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Servizi e materiali sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non hanno la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale o detenute nelle carceri.

Ogni fascia d'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.

La biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete, tenendo conto dell'offerta complessiva del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca s'impegna all'eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta culturale che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione.

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

Una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca può essere ottenuta con l'organizzazione di attività extramoenia (bibliobus, punti di prestito, servizi domiciliari per disabili e anziani ecc...).

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

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

La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca s'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 permette miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la verifica dei risultati, in rapporto a standard tecnici di servizio, sono costantemente attuate e annualmente portate a conoscenza del pubblico.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

Servizi

1. Lettura e consultazione: la Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, cataloga e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. La Biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali a disposizione, organizza sale di letture e consultazione, una biblioteca riservata ai ragazzi delle diverse fasce d'età, una collezione di periodici, di audiovisivi, di compact disc, di cd-rom, di dvd, di fotografie e di documentazione digitale locale e remota. L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata, rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono come mediateche.

Ha diritto al servizio chi è in possesso della tessera della Biblioteca. I documenti disponibili alla consultazione sono a scaffale aperto nella sala di consultazione, nell'emeroteca, nella sala Procacci e nella Biblioteca dei Ragazzi e inoltre si trovano nel deposito della biblioteca. L'accesso ai documenti conservati nel deposito avviene tramite l'uso dei pc e il programma di gestione UOL. Ogni 15 minuti i documenti sono trasferiti al piano della biblioteca e consegnati agli utenti che ne fanno richiesta, siano essi libri, periodici, materiali non librari ecc....

Indicatori:

- se il libro è richiesto dall'utente e confermato nell'acquisto dal Direttore o nel caso di novità editoriale la disponibilità del volume è entro i 15 gg. successivi alla richiesta dell'utente o dalla promozione commerciale del volume in libreria
- il rapporto tra libri utilizzati e libri disponibili
- incremento annuo degli utenti

2. Prestito: il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Ha diritto al prestito chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito al massimo quattro documenti per volta, per 30 gg. consecutivi, rinnovabili una sola volta e solo in assenza di prenotazioni per gli stessi documenti da altri utenti. Sono in genere esclusi dal prestito i documenti del fondo storico manoscritti e a stampa, le carte geografiche, i disegni, le incisioni, le fotografie, gli opuscoli, le miscellanee, le enciclopedie, i dizionari, le opere di consultazione generale, le tesi di laurea, le edizioni di pregio e i periodici, il materiale di interesse locale non presente in più copie, i cataloghi delle mostre e gli atti dei convegni.

Alla scadenza del prestito o del rinnovo, la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del libro. Nel caso di ulteriore mancata restituzione è inviata una lettera con allegato bollettino di c/c postale per il pagamento della penale del doppio del valore del libro non restituito.

All'utente che vuole un libro già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del volume la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 24 h. del libro a suo nome.

Indicatori:

- libri prestati/libri disponibili
- incremento annuo di prestiti
- incremento annuo di utenti
- prestiti per abitante
- prestiti per iscritti
- numero iscritti / numero abitanti

3. Prestito interbibliotecario e fornitura della riproduzione di documenti: la biblioteca pubblica fornisce un servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura della riproduzione di documenti (DD) ai propri utenti regolarmente iscritti.

Ha diritto ai servizi di ILL e DD chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Può essere richiesto qualsiasi documento in originale o in riproduzione appartenente a ogni biblioteca della provincia di Belluno, della Regione del Veneto, dell'Italia, dell'Europa e del resto del mondo. La richiesta di servizi di ILL e di DD vanno inoltrate per iscritto alla Biblioteca in sede su apposito modulo, via fax o e-mail. Mentre i servizi di ILL provinciale sono gratuiti, quelli regionali, nazionali ed europei hanno una tariffa di 8 euro a documento, se extraeuropei hanno una tariffa di 12 euro. I servizi di DD hanno una tariffa pari al costo indicato dalla biblioteca inviante più 2 euro.

I tempi di arrivo dei documenti dal giorno della richiesta è di media 5 gg. in ambito provinciale, 10 gg. in ambito nazionale, 20 gg. in ambito europeo e 30 gg. in ambito extraeuropeo. La media è indicativa perché i tempi sono calcolati in particolar modo in base alle risposte e all'organizzazione delle biblioteche alle quali sono state inviate le richieste.

Indicatore:

- tempo di attesa per il ricevimento del documento

4. Servizi di riproduzione: il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia digitale, scannerizzazione, microfilm) è disponibile per gli utenti in possesso della tessera della Biblioteca che abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e limitatamente al materiale documentario custodito dalla biblioteca.

Alcune tipologie di documenti sono esclusi dalla riproduzione tramite fotocopie (fondo storico manoscritto e a stampa, pubblicazioni rare, in cattivo stato di conservazione, tesi di laurea senza preventivo consenso dell'autore, qualsiasi altra pubblicazione che possa essere danneggiata dalla fotocopiatura). Per le pubblicazioni escluse dalla fotocopiatura è possibile, a richiesta e con parere favorevole del Direttore, la riproduzione tramite fotografia digitale, scanner o microfilm.

Per la fotocopiatura e la riproduzione tramite fotografia digitale o scanner è necessario fare richiesta scritta in sede con l'apposito modulo, oppure via fax o e-mail.

Il servizio è realizzato dal personale della biblioteca o da laboratori fotografici privati convenzionati con la biblioteca.

La fotocopiatura prevede un massimo di 500 pagine il giorno con un limite di 80 pagine a persona. Un numero di pagine richieste oltre questi limiti saranno consegnate nei giorni successivi alla richiesta.

Nell'utilizzo del formato, ad eccezione di richieste particolari, è adottato quello più conveniente.

La tariffa delle riproduzioni è adottata e periodicamente aggiornata con apposita deliberazione comunale; è previsto uno sconto del 50% per studenti.

Indicatore:

- tempo di attesa per il ricevimento della/e riproduzione/i del documento

5. Servizio di informazione: la Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote a chiunque ne faccia richiesta. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Le ricerche bibliografiche sono ammesse anche via fax o e-mail; non sono ammesse ricerche complesse tramite telefono.

Indicatori:

- domande soddisfatte/domande rivolte
- incremento annuo di richieste informative
- richieste informative per abitante

- 6. Servizi telematici e multimediali:** la Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti multimediali (CD-ROM, compact-disc, VHS, DVD...) e cura l'integrazione della documentazione digitale e multimediale con le raccolte cartacee, inventariandola e catalogandola.

Ha diritto ai servizi telematici e multimediali chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito 4 documenti multimediali per volta per la durata di 7 gg. consecutivi.

Alla scadenza del prestito, la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del documento multimediale. Nel caso di ulteriore mancata restituzione è inviata una lettera con allegato bollettino di c/c postale per il pagamento della penale del doppio del valore del documento non restituito.

All'utente che vuole un documento multimediale già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del documento la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 24 h. del documento.

La Biblioteca organizza attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti. Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

L'utilizzo di internet in biblioteca è gratuito ed è ammesso esclusivamente per le ricerche bibliografiche.

Indicatori:

- numero di postazioni disponibili
- numero documenti in formato elettronico

- 7. Servizi per bambini e ragazzi:** in considerazione delle particolari esigenze degli utenti più piccoli, la Biblioteca ha avviato nel 1997 una Biblioteca dei Ragazzi che organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, dalla prima infanzia e fino ai 14 anni. I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e ragazzi. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito di vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi sono attuate anche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi e prodotti materiali e documenti rivolti a utenti di questa fascia di età.

Sono previsti spazi, laboratori creativi, attività di promozione alla lettura e alla scrittura e visite guidate per le scolaresche. diversi in relazione alle fasce d'età. Attività specifiche e volte al raggiungimento di obiettivi comuni, possono essere concordate e coorganizzate con le Autorità scolastiche e singole scuole.

Ha diritto ai servizi della Biblioteca dei Ragazzi chi è in possesso della tessera della Biblioteca.

Sono ammessi al prestito 5 documenti per volta, per 30 gg. consecutivi, rinnovabili una sola volta e solo in assenza di prenotazioni per gli stessi documenti da altri utenti. Alla scadenza del prestito o del rinnovo la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del libro. Nel caso di ulteriore mancata restituzione è inviata una lettera con allegato bollettino di c/c postale per il pagamento della penale del doppio del valore del libro non restituito.

All'utente che vuole un libro già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del documento la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 24 h. del libro a suo nome.

Indicatori:

- percentuale documenti per ragazzi sul totale degli utenti della biblioteca
- stessi indicatori di servizio della parte generale applicati alla Biblioteca dei Ragazzi

- 8. Documentazione locale:** la Biblioteca, in considerazione dell'importante fondo storico manoscritto e a stampa di carattere locale e del bacino d'utenza di carattere provinciale, cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la vita culturale, sociale ed economica e storica della provincia di Belluno. In particolare la Biblioteca, secondo la legge sul deposito legale, raccoglie i documenti cartacei editi o stampati in provincia di Belluno, i supporti audio e video prodotti in provincia di Belluno, e acquisisce ogni documento di carattere e di autore locale dovunque stampato o prodotto. Di norma i documenti di carattere locale sono acquisiti in duplice copia delle quali una è ammessa al prestito locale e interbibliotecario.

Indicatore:

- numero dei documenti di carattere locale del fondo storico e moderno acquisiti

9. Raccolte per minoranze etniche e linguistiche, servizi interculturali: la Biblioteca si attiva per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispone raccolte speciali in lingua. La Biblioteca opera per una prospettiva interculturale che pone come valori le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di progresso e di civiltà. E' posseduto e incrementato il fondo di documenti in lingua originale (inglese, francese, tedesco e spagnolo ecc...).

La Biblioteca propone iniziative e manifestazioni culturali che intendono far conoscere popoli, civiltà, lingue e culture del mondo anche in collaborazione con associazioni, enti, istituti e uffici che si rivolgono a queste problematiche.

Indicatore:

- numero di documenti in lingua originale acquisiti

10. Sezioni speciali: la Biblioteca ha le seguenti sezioni speciali:

- Emeroteca: la Biblioteca possiede 953 periodici dei quali 140 in abbonamento. L'accesso alla consultazione dei periodici nella sala destinata è immediato per l'ultimo numero, mentre per i fascicoli precedenti è necessario utilizzare il programma di gestione della Biblioteca. La consultazione è ammessa solo per un periodico alla volta per un tempo massimo di 30 minuti di norma per periodico ad utente. L'utente deve riporre nell'emeroteca il periodico nel medesimo posto.
- Fondo Procacci: la Biblioteca possiede i volumi della donazione della biblioteca del prof. Giuliano Procacci. Nella sala dedicata i documenti sono disposti a scaffale aperto e la consultazione è libera e immediata. Per il prestito invece è sempre necessario l'utilizzo del programma di gestione.
- Fondo Varale: la Biblioteca possiede volumi, periodici, articoli, fotografie e lettere appartenuti al giornalista Vittorio Varale. E' possibile la consultazione tramite l'utilizzo del programma di gestione.
- Fondo Vinanti: la Biblioteca possiede volumi e periodici della donazione degli eredi del medico dott. Piero Vinanti. E' possibile la consultazione tramite l'utilizzo del programma di gestione.
- Fondo Miari: la Biblioteca possiede manoscritti e volumi a stampa di musica della donazione degli eredi del musicista Antonio Miari. E' possibile la consultazione tramite l'utilizzo del programma di gestione.
- Fondo Velluti: la Biblioteca possiede manoscritti e volumi a stampa di musica della donazione degli eredi del cantante Giovanni Battista Velluti. E' possibile la consultazione tramite l'utilizzo del programma di gestione.
- Fondo Dal Fabbro: la Biblioteca possiede volumi, periodici, articoli, fotografie, nastri e spartiti musicali e lettere della donazione degli eredi dello scrittore Beniamino Dal Fabbro. Sarà possibile la consultazione tramite l'utilizzo del programma di gestione.

Indicatore:

- numero di documenti dei fondi speciali consultati o richiesti in prestito

11. Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca: la Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza per questo periodicamente incontri, dibattiti, mostre, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, la lettura, l'informazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso di tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi e argomenti diversi. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali. Inoltre possono essere curate mostre ed esposizioni inerenti alle attività della biblioteca.

Tutte le attività possono essere promosse in collaborazione con Enti pubblici e privati, Università e Istituti di cultura, Associazioni, Fondazioni e ogni altro organismo italiano e internazionale con interessi e finalità comuni alla Biblioteca.

Per le attività culturali possono essere previste delle tariffe di iscrizione a carico degli utenti.

Indicatori:

- numero di iniziative culturali organizzate
- numero dei partecipanti alle attività culturali organizzate

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Amministrazione comunale si impegna a:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali adeguati e idonei ai vari servizi, di strumenti tecnici, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire in relazione allo sviluppo dei servizi erogati dalla biblioteca;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria provinciale, nazionale o internazionale o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (silenzio nelle sale di lettura, divieto di fumare, non utilizzo del cellulare nei locali della biblioteca...);
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito via e-mail (reclami orali dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta non oltre il termine di 15 gg. dal Direttore della Biblioteca. Contemporaneamente saranno attivate le procedure per eliminare le cause degli eventuali disservizi accertati.

Gli utenti insoddisfatti hanno la possibilità di presentare le loro ulteriori motivazioni al Sindaco o all'Assessore competente, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti del Comune di Belluno, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Rimborsi

Il responsabile del procedimento è il Direttore della Biblioteca. Secondo le modalità previste dai Regolamenti del Comune, il Dirigente di competenza procede a rimborsare tariffe dei servizi che, per qualsiasi motivo, non si sono realizzati

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è riconoscibile e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica, a richiesta dell'utente, con il proprio nome e cognome. Al telefono il personale risponde sempre indicando il Servizio di appartenenza "Biblioteca civica di Belluno".

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca.

Nei casi più gravi il personale è tenuto a far intervenire le Autorità preposte alla sicurezza pubblica.

Il Direttore della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari; può anche sospendere o ritirare la tessera e la fruizione dei servizi o, nei casi più gravi, decidere di escludere l'utente dalla Biblioteca.

Informazione e partecipazione

La Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati o in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per iscritto in sede o via e-mail per gli acquisti ai quali sarà data una risposta nel tempo di 30 gg.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte o suggerimenti per iscritto in ordine all'organizzazione e al miglioramento del servizio. Il Direttore della Biblioteca informa gli utenti dell'accoglimento o del diniego delle sue richieste entro 30 gg.

La Biblioteca pubblica:

1. il bilancio di previsione (deliberazione comunale)
2. il piano esecutivo di gestione (deliberazione comunale)
3. il dati sul rendimento del servizio previsti dalla Carta dei servizi
4. il risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate
5. il conto consuntivo della precedente gestione (deliberazione comunale)

La Biblioteca all'inizio di ogni anno rende noti all'Amministrazione comunale e agli organi di informazione locali i risultati dei servizi, delle attività svolte e il loro rendimento.

Indirizzo: via Ripa 3 32100 I - BELLUNO

Telefoni: 043725727/0437948093

Fax: 0437941051

E-mail: biblioteca@comune.belluno.it

Url: <http://biblioteca.comune.belluno.it>