



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI  
e del TURISMO

Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la biblioteca si ispira a “principi fondamentali”.

#### ▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

**L' ISTITUZIONE.** La Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte (BiASA) è una delle biblioteche pubbliche statali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

**LA SEDE.** Ha sede principale nel quattrocentesco Palazzo Venezia, ed una sede distaccata nella monumentale Sala della Crociera all'interno del Palazzo del Collegio Romano, in origine sede della Bibliotheca Maior dei Gesuiti. La sede centrale, ubicata in gran parte nella torre del Palazzo Venezia, ha struttura verticale. Al piano seminterrato è situata la Sala Cataloghi, per la consultazione dei cataloghi e per la ricerca bibliografica su diversi Opac. Al piano terreno si trova la Sala Barbo, che ospita una delle più significative raccolte della Biblioteca, imperniata sull'archeologia, la topografia e la storia dell'arte di Roma e del Lazio. Al primo piano si trovano: l'ingresso della Biblioteca, dove si espletano le operazioni di accesso; le Sale di lettura; l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il servizio di prestito locale. Al quinto piano è ubicata la Sala Lanciani, presso cui è conservato l'omonimo Fondo, ove si consultano i manoscritti e la sezione Rari.

**STORIA E PATRIMONIO.** La Biblioteca, unica biblioteca statale italiana specializzata in archeologia e storia dell'arte, è nata nel 1922 in seno all'Istituto di Archeologia e Storia dell'Arte, fondato nel 1918 per iniziativa di Corrado Ricci. Il nucleo originario era costituito dalle raccolte librerie della Direzione Generale degli Scavi e dei Musei (poi delle Antichità e Belle Arti) del Ministero della Pubblica Istruzione, a cui si sono aggiunte in breve tempo pregevoli donazioni e acquisti. Tra questi ultimi si segnala il fondo Rodolfo Lanciani, acquisito nel 1929, comprendente circa 15.000 stampe e disegni, album di schizzi, appunti autografi preziosi per lo studio della topografia romana. Tra i lasciti e le donazioni si ricordano: Ruffo, Pagliara, Castellani, Vessella, Ricci, Monneret, Giglioli, Rossi, Rusconi, Venturoli, Belli Barsali. Il patrimonio della BiASA, incrementato nel corso degli anni, consta di circa 400.000 volumi, 3500 testate di periodici, oltre 20.000 unità di materiale grafico, una collezione di opere manoscritte e fondi archivistici che superano le 100.000 carte.

**LA MISSIONE.** La BiASA, data la sua specializzazione, è destinata a studiosi e studenti di istituzioni italiane e straniere, che svolgono attività di ricerca nell'ambito dell'archeologia del bacino del Mediterraneo e del Vicino Oriente, della storia dell'arte, del collezionismo, dell'architettura e delle arti decorative occidentali.

## I COMPITI E I SERVIZI

Compito della BiASA è:

- Offrire supporto alla ricerca scientifica nell'ambito delle discipline attinenti alla sua specializzazione: l'archeologia, l'architettura, la storia dell'arte, le arti decorative, il collezionismo, il design
- Acquisire, catalogare, gestire e conservare le raccolte documentarie
- Assicurare l'accesso alle sue collezioni attraverso i cataloghi informatizzati e cartacei
- Assistere e guidare gli utenti al recupero delle informazioni bibliografiche nei diversi percorsi di ricerca
- Valorizzare e allargare la fruizione del proprio patrimonio mediante l'organizzazione di esposizioni tematiche del materiale documentario e la pubblicazione in formato digitale di parte delle proprie collezioni
- Facilitare la circolazione dei documenti in ambito nazionale e internazionale attraverso il servizio del prestito e della fornitura di riproduzioni.

Il referente per la compilazione della Carta è: Elena Lodovica Petrina.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Sede di Palazzo Venezia dal lunedì al venerdì: 8.30-19.30 Sede distaccata della Crociera: MERC. 9.30-17.00 GIOV. 9.30-13.30
Giorni di apertura	SEDE: DAL LUNEDI' AL VENERDI', tranne nei giorni festivi e il 29 Giugno (SS. Pietro e Paolo). CHIUSURA STRAORDINARIA AL PUBBLICO NELLA 2° E 3° SETTIMANA DI AGOSTO
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Il rilascio della tessera giornaliera è immediato, previa consegna di un documento di identità valido. La tessera triennale va richiesta negli orari dell' URP (dal lunedì al venerdì 10-13, lun-mart-giov anche 15-18), previa compilazione di un modulo.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	Le informazioni sui servizi sulla storia e sul patrimonio librario sono disponibili sul sito web <a href="http://www.archeologica.librari.beniculturali.it">www.archeologica.librari.beniculturali.it</a> Eventuali chiusure straordinarie, disservizi, ecc. sono segnalati sulla home page del sito.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prima accoglienza: all'ingresso</li> <li>• orientamento e assistenza: funzionario di 3° sala</li> <li>• informazioni, ricerche bibliografiche, segnalazioni varie: URP/Informazioni Bibliografiche</li> </ul>

- disponibilità di materiale informativo gratuito	Depliant informativo sugli orari e servizi
- presenza di segnaletica interna	Avvisi nell'apposita bacheca, segnaletica a muro, planimetrie, segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	NO
Addetti ai servizi e personale di sala	Addetti ai servizi di vigilanza e accoglienza: all'ingresso e al tavolo della distribuzione. Personale bibliotecario nelle sale di studio.

Accesso facilitato per persone con diversa abilità	NO
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Capacità ricettiva	80 posti complessivi nella sede centrale 12 posti nella sede distaccata della Sala della Crociera
Disponibilità del materiale fruibile:  - documenti consultabili a scaffalatura aperta	70.500 ca pari al 18% circa del patrimonio librario che consta complessivamente di circa 400.000 documenti
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:  - documentazione moderna	3 unità
- documentazione antica e rara	3 unità
- giornali	Pubblicazioni periodiche: 3 unità. La Biblioteca non possiede giornali
- altre tipologie di documenti	CD Rom, microforme: senza limiti
Tempi di attesa per la consegna:  - documentazione moderna	Entro 30'
- documentazione antica e rara	Entro 20'

- giornali	Entro 30' (per le pubblicazioni periodiche)
Durata del deposito:	
- documentazione moderna	7 gg. per i documenti a richiesta. Nessun deposito per i documenti a scaffalatura aperta.
- documentazione antica e rara	Nessun deposito
Prenotazione a distanza	NO
Sale aperte alla fruizione	5 Sale (3 sale al 1° piano, 1 al piano terra, 1 al 5° piano + Sala della Crociera, sede distaccata)
Illuminazione	Illuminazione centrale
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Monitoraggio delle sale mediante telecamere a cura del personale di vigilanza. Manutenzione da parte di ditte affidatarie dei servizi di pulizia, elettricità, antincendio.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Un funzionario bibliotecario è presente lungo tutto l'orario di apertura al pubblico.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	NO
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Con preavviso (telefono, e-mail).
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Catalogo per autori 1922-1992 Catalogo per soggetti 1922-1998 Catalogo dei periodici 1922 - Catalogo dei cataloghi di vendita all'asta Cataloghi delle sezioni musicale e teatrale Cataloghi dei manoscritti e dei manoscritti musicali; Catalogo del Fondo Lanciani
- cataloghi della Biblioteca a schede	

<p>- cataloghi della Biblioteca in rete</p>	<p>Base dati di Polo SBN comprendente:            Catalogo per autori e titoli: accessioni dal 1992            Catalogo per soggetti: accessioni dal 1998            Catalogo sistematico: accessioni dal 1998            Catalogo dei periodici dal 1922            Cataloghi storici digitalizzati:            Catalogo per autori e titoli 1922 - 1992            Catalogo per soggetti 1922 - 1998            Cataloghi delle sezioni musicale e teatrale            Accessibili dal sito:  <a href="http://www.archeologica.librari.beniculturali.it">www.archeologica.librari.beniculturali.it</a></p>
<p>- cataloghi di altre Biblioteche</p>	<p>Cataloghi in rete: OPAC SBN, altri opac e meta opac sia nazionali che internazionali. Non si posseggono cataloghi a schede di altre biblioteche</p>

- repertori bibliografici in scaffale	Alcuni repertori bibliografici generali. Repertori bibliografici per le discipline attinenti la specializzazione della biblioteca: archeologia, architettura, storia dell'arte, arti decorative, collezionismo, design.
- repertori bibliografici in rete	Archeologia, architettura e urbanistica, storia dell'arte, collezionismo, design, repertori biografici.
- bibliografie specializzate in scaffale	Archeologia, architettura e urbanistica, storia e critica d'arte, design, musica, iconografia e iconologia.
- bibliografie specializzate in rete	Archeologia, architettura e urbanistica, storia e critica d'arte, design, iconografia, vendite all'asta.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
- strumenti e sussidi specifici	NO
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	NO
Caffetteria	Distributori automatici per bibite, caffè e snack.
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	Armadietti per borse ed oggetti personali
<b>PRESTITO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	Mattina: 10.00-13.00 dal lunedì al venerdì. Sospensione per la ricognizione del patrimonio nella 2ª e 3ª settimana di agosto. La sospensione del servizio è comunicata con anticipo all'utenza

Attesa per l'iscrizione al prestito	Entro 20'
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità
- durata del prestito	2 settimane
- attesa per consegna in sede	Entro 30' per i volumi a richiesta
- prenotazione a distanza	NO

<b>Prestito interbibliotecario</b>	
Orario del servizio	Mattina: 9.00-13.00 dal lunedì al venerdì. Sospensione per la ricognizione del patrimonio nella 2ª e 3ª settimana di agosto. La sospensione del servizio è comunicata con anticipo all'utenza
Attesa per l'iscrizione al prestito	NO
Tempo di inoltro della richiesta	Entro 4 gg.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Entro 10 gg.
Durata del prestito	20 gg. dalla data del ricevimento del documento
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	8.30-19.30 con richiesta di autorizzazione alla riproduzione con mezzi propri nel rispetto della legge sul copyright.
Orario del ritiro	
Orario della cassa	
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare:	
fotocopie	NO
microfilm	NO
copie digitali	Con mezzi propri previa autorizzazione
fotografie	Con mezzi propri previa autorizzazione
altre riproduzioni	
Prenotazioni a distanza	Fino a 10 pp. Previa richiesta all'ufficio prestito (b-asar.prestito@beniculturali.it)
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	

<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	<p>Gli utenti remoti possono porre quesiti e richieste di ricerche bibliografiche rivolgendosi all'Ufficio URP/Informazioni Bibliografiche tramite posta elettronica (b-asar.urp@beniculturali.it), fax (06 6781167), posta ordinaria, a cui si risponde con gli stessi mezzi.</p>
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p>Attraverso il sito:  <a href="http://www.archeologica.librari.beniculturali.it">www.archeologica.librari.beniculturali.it</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• catalogo on line (OPAC BVE e OPAC SBN)</li> <li>• cataloghi digitalizzati</li> </ul>
Accesso ai documenti online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 117 testate di periodici italiani digitalizzati</li> <li>• 5000 incisioni e 978 libri riguardanti Roma e Lazio dal XVI al XIX sec. digitalizzati nella banca dati <i>Museum Iconographicum</i>.</li> </ul>

<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Elena Lodovica Petrina Dott.ssa Perla Pedretti
Tempi di risposta	Entro 7 gg.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di allestire mostre bibliografiche per la valorizzazione del proprio patrimonio</li> <li>• Possibilità di organizzazione di mostre su richiesta di terzi.</li> </ul>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	SI nella Sala della Crociera
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	NO
Diffusione delle attività/iniziative	Tramite il sito web, mailing list e avvisi in bacheca.
Risorse aggiuntive	Concessione di uso di spazi in base alle normative vigenti. Le richieste devono essere inoltrate al Polo Museale del Lazio ( <a href="mailto:pm-laz@beniculturali.it">pm-laz@beniculturali.it</a> )

Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Visite guidate a gruppi di studenti e a chiunque ne faccia richiesta tramite e-mail all'Ufficio URP ( <a href="mailto:b-asar.urp@beniculturali.it">b-asar.urp@beniculturali.it</a> )
- visite e percorsi tematici	Visita alla sede monumentale della Crociera. <a href="mailto:ida.barberio@beniculturali.it">ida.barberio@beniculturali.it</a>

- laboratori artistici e di animazione	
- corsi di formazione per docenti scolastici	
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	
- altre iniziative	
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito (<a href="http://www.archeologica.librari.it">www.archeologica.librari.it</a>)</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Mediante canali istituzionali: ufficio stampa del Polo Museale del Lazio</li> </ul>
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Rapporto con i dirigenti scolastici per l'organizzazione dell'alternanza scuola-lavoro ed altre iniziative didattiche.
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito <a href="http://www.archeologica.librari.beniculturali.it">www.archeologica.librari.beniculturali.it</a></li> <li>• Sito <a href="http://www.polomusealelazio.beniculturali.it">www.polomusealelazio.beniculturali.it</a></li> </ul>

<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Ampliamento della fruizione del patrimonio bibliografico tramite:
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero catalografico del catalogo retrospettivo 1922-1992 nella banca dati SBN.</li> <li>• Ampliamento in progress della digitalizzazione delle incisioni facenti parte del Museum Iconographicum.</li> </ul>

- delle strutture	
- delle collezioni	
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	Organizzazione di una piccola mostra bibliografica.
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Reclami per qualsiasi disservizio possono essere presentati all'URP nell'orario di ricevimento al pubblico: dal lunedì al venerdì 10-13; lun-mart-giov anche 15-18.

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Le persone incaricate della gestione dei reclami sono: Dott.ssa Elena Lodovica Petrina e Dott.ssa Perla Pedretti.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [b-asar.urp@beniculturali.it](mailto:b-asar.urp@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 06.6781167.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [b-asar.urp@beniculturali.it](mailto:b-asar.urp@beniculturali.it). L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.  
(Es. *accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.*)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### **Gli standard**

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)**

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### **Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### **Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca.....

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

**Library ...**

Address .....  
Phone/fax .....  
E-mail .....

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days