



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca statale del monumento nazionale di
Santa Scolastica

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

La Biblioteca statale annessa al Monastero monumento nazionale Santa Scolastica di Subiaco (Roma), sita in Via dei Monasteri 22 - tel. 0774/85424.

email: bmn-sns@beniculturali.it; emailcert.: mbac-bmn-sns@mailcert.beniculturali.it è un istituto dipendente dal Ministero per i beni e le attività culturali - Direzione Generale per le biblioteche e gli istituti culturali.

Il Monastero di Santa Scolastica fu attivo come centro scrittoriale fin dalle origini.

La Regola di S. Benedetto lascia intendere che nei Monasteri dovessero essere presenti dei libri, perché la presenza di una biblioteca era uno strumento indispensabile per la formazione spirituale dei monaci. A partire dall'XI al XIV sec. l'attenzione di abati illuminati ha portato il patrimonio dell'Abbazia a 10.000 mss. dei quali attualmente la Biblioteca ne conserva 436. Il fondo è costituito di testi liturgici, ascetici e di edificazione, opere di letteratura cristiana e liturgico-devozionale, scritti patristici e commenti alla Regola, opere di letteratura classica e diritto. Lo Scriptorium sublacense fu il primo a trasformarsi in stabilimento tipografico con i primi stampatori Conrad Sweynheym e Arnold Pannartz allievi di Johann Gutenberg. Essi stamparono la grammatica latina di Elio Donato; il "De oratore" di Cicerone, non datato, da collocare nel 1465; tre opere di Lattanzio Firmiano in un unico volume, nel 1465; il "De civitate Dei" di Sant'Agostino nel 1467. Attualmente si conservano 258 incunaboli tedeschi, francesi ed italiani, a cui si aggiunge un cospicuo numero (oltre 22.000 volumi) di opere a stampa dei secoli XVI-XVIII, espressione della cultura tipografica europea (tra i quali edizioni dei maestri Giunta, Manuzio, Plantin) e della cultura monastica.

Delle pergamene più di 300 sono atti pubblici corredati dal loro sigillo originale: bolle pontificie, privilegi imperiali, atti della comunità monastica.

Si conservano inoltre documenti pubblici e privati su carta relativi all'Archivio dell'Abbazia Territoriale di Subiaco, Archivio monastico, Archivio Colonna, il Fondo della Biblioteca Pio VI, ed i fondi Costa, Retrosi, Bencivenga, Parmegiani e Saraceni.

La Biblioteca è dotata di un'accogliente e funzionale Sala per la consultazione generale che ospita: enciclopedie, dizionari, collane in libera consultazione, alloggiati in scaffalatura aperta e la Sala dello scrittoriale riservata agli studiosi autorizzati. Entrambi gli ambienti sono dotati di prese elettriche e connessione Internet e sono situati al primo piano. Al piano terra è presente un'ampia Sala esposizione con vetrine dotate di sistema d'allarme. La sala adiacente, adibita a Sala conferenze e didattica, può ospitare fino a 40 persone.

Sono presenti due servizi igienici all'esterno nel cortile della Biblioteca e uno nella Sala esposizione. I servizi igienici non sono agibili a disabili carrozzati.

I COMPITI E I SERVIZI

- Conservare e documentare il posseduto;
- Assicurare l'accesso alla biblioteca e al patrimonio in essa conservato e favorire la ricerca e l'acquisizione delle informazioni;
- Assistere gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza;
- Favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web;
- Erogare i servizi con continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore;
- Perseguire l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti, anche valutando periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

Servizi al pubblico:

Possono accedere alla biblioteca tutti coloro che siano muniti di valido documento di riconoscimento, di età non inferiore a 16 anni.

- Consultazione in sede dei cataloghi cartacei e del patrimonio documentario della biblioteca;
- Consultazione dei cataloghi on-line, tramite il link: <http://bve.opac.almavivaitalia.it/>
- Informazioni bibliografiche in sede, per corrispondenza e posta elettronica;
- Prestito locale e prestito inter bibliotecario nazionale;
- Digitalizzazione di parte del posseduto disponibile su Google books;
- Iniziative culturali: mostre, convegni, conferenze, visite guidate, lezioni e laboratori didattici.

Sono accessibili alla consultazione:

- intero patrimonio librario della Biblioteca
- Archivio dell'Abbazia territoriale di Subiaco
(previa prenotazione: Tiziana Checchi 328-0173110, checchi.tiziana@gmail.com)
- Archivio Monastico
- Archivio Colonna
- Biblioteca Pio VI
- Fondo Costa
- Fondo Retrosi
- Fondo Bencivenga (edizioni dal 16. al 19. Sec.)
- Fondo Parmigiani (edizioni dal 15. al 16. Sec.)
- Fondo Saraceni (edizioni dal 16 al 19 Sec.)

Il referente per la compilazione della Carta è la sig.ra Francesca Salvi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	La Biblioteca è aperta al pubblico con il seguente orario: lunedì - venerdì, ore 8.30-18,30 sabato, ore 8.30-12.30
Giorni di apertura	La Biblioteca è aperta tutti i giorni feriali. La Biblioteca è chiusa tutti i giorni festivi e le domeniche. Nel mese di agosto e nei giorni 24 e 31 dicembre, salvo diverse disposizioni, la Biblioteca è aperta dalle 8.30 alle 13,30. Il giorno 21 marzo si osserva la chiusura per festività del Santo patrono. La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalata con largo anticipo, si effettua di norma nella seconda e terza settimana di agosto. Per motivi organizzativi la chiusura straordinaria, o chiusure per revisioni straordinarie, potranno effettuarsi in periodi diversi, sempre preventivamente segnalate con congruo anticipo.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Max. 10 min.
Accoglienza	
Sito web	www.scolastica.beniculturali.it Nel sito l'utente potrà trovare informazioni generali sulla Biblioteca, annunci delle iniziative, progetti in programma, avvisi di variazione straordinaria degli orari e giorni di apertura.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Al primo piano è presente il servizio accoglienza e informazioni
- disponibilità di materiale informativo gratuito	E' disponibile una piccola brochure informativa sulla storia della Biblioteca e consistenza del patrimonio
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica prevista dalle vigenti normative in materia di sicurezza

- presenza di segnaletica esterna	Esternamente al portone è presente una bacheca per la segnalazione di orari ed eventuali avvisi all'utenza
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'accesso ai disabili carrozzati è possibile solo al piano terra che accoglie la Sala esposizioni e la Sala conferenze dove è possibile l'assistenza del nostro personale. I disabili non carrozzati possono accedere a tutti i locali aperti al pubblico servendosi, a richiesta, dell'ascensore.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sala consultazione: n. 26 postazioni, n. 6 prese elettriche e punti internet. Sala dello Scrivitorio: n. 10 postazioni e n. 2 prese elettriche e punti Internet.
Disponibilità del materiale fruibile: - documenti consultabili a scaffalatura aperta e a richiesta	A scaffalatura aperta sono consultabili: Enciclopedie, Dizionari, Collane, Sezione dedicata Famiglia Colonna. A richiesta: Opere in più volumi, Miscellanee, Periodici, CD-ROM, Manoscritti, Fondo antico dei Sec. 15.-19., Documenti pergamenei e cartacei relativi agli Archivi presenti in Biblioteca.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: -documentazione moderna	3 unità alla volta
-documentazione antica e rara	1 unità alla volta
-periodici	2 unità alla volta
-altre tipologie di documenti	2 unità alla volta
Durata del deposito:	Max 5 gg.
Prenotazione a distanza	e-mail: bmn-sns@beniculturali.it tel. 0774-85424
Sale aperte alla fruizione	Sala consultazione, Sala esposizioni, Sala conferenze Pulite 1 volta a settimana
Illuminazione	Illuminazione secondo la normativa vigente
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Periodicamente si effettua la manutenzione ed il monitoraggio degli spazi della biblioteca
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale	Reference della sala consultazione e personale di turno abilitato

qualificato alla ricerca	all'assistenza bibliografica
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - cataloghi della Biblioteca a schede	Schedario cartaceo per autori fino al 2000 (dal 2001 segue SBN), schedario per soggetti, elenco periodici
- cataloghi della Biblioteca in rete	Catalogo SBN per: autori, soggetti, monografie, seriali, edizioni dei Sec. 15.-19. http://bve.opac.almavivaitalia.it/
- cataloghi di altre Biblioteche	Schede cartacee BNI, catalogo biblioteca Pio VI, catalogo Fondo Costa, schede Tomassetti, cataloghi Presutti e inventario online dell'Archivio Colonna (doc. cartacei e pergamenei), inventario a stampa dell'Archivio Monastico inventario dell'Archivio dell'Abbazia territoriale di Subiaco su PC.
- repertori bibliografici in scaffale	Su richiesta, relativi a materie quali: agiografia, arte, bibliografia, biografia, diritto, letteratura, scienze, storia e teologia
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Deposito oggetti	Uso gratuito degli armadietti dotati di chiave per il deposito di borse e oggetti
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	Il servizio è disponibile tutti i giorni con orario 9,00-18,00; il sabato soltanto la mattina con orario 9,00-12,00. Il prestito è sospeso 2 settimane l'anno per ricognizione bibliografica. Le date di chiusura vengono comunicate con congruo anticipo tramite avvisi nelle bacheche e sul sito web della biblioteca.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Max 15 min.
Disponibilità del materiale: - documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Sono ammesse al prestito le opere italiane e quelle straniere che siano state pubblicate dopo il 1900, tranne quelle riportate nel regolamento interno della biblioteca, visibile sul sito ed in sede (v. allegato n. 1) 2 volumi alla volta

- durata del prestito	Max 30 gg.
- attesa per consegna in sede	Max 15 min
- prenotazione a distanza	tel. 0774-85424 e.mail: bmn-sns@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario	
Modalità del servizio	Il prestito inter bibliotecario si effettua previa invio di un'e-mail a: francesco.grosso@beniculturali.it oppure a: bmn-sns@beniculturali.it
Attesa per l'iscrizione al prestito	Max 1 g.
Tempo di inoltro della richiesta	Entro 4 gg.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Entro 10 gg.
Durata del prestito	30 gg.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste e del ritiro	Durante gli orari di apertura della Biblioteca
Ampiezza	
Possibilità di effettuare: - fotocopie	Le fotocopie sono concesse nei limiti stabiliti dalla legge e autorizzate in base alle condizioni dei documenti richiesti, rivolgendosi al personale della biblioteca.
- fotografie	L'utente può effettuare autonomamente, previa autorizzazione, fotografie dei documenti richiesti con apparecchiature digitali, senza uso del flash.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	La Biblioteca fornisce informazioni bibliografiche a distanza sul proprio posseduto e sulla localizzazione di documenti sia in sede che in altre biblioteche e sugli Archivi ospitati presso la propria sede, attraverso il telefono, la corrispondenza tradizionale e la posta elettronica, con tempi di attesa previsti di max 15 gg. lavorativi.
Indicazione dei referenti	Referente per l'assistenza bibliografica: dr.ssa Maria Antonietta Orlandi e don Mariano Grosso: bmn-sns@beniculturali.it Referente per assistenza alla consultazione dei documenti dell'Archivio Colonna: Sig. Elia Mariano, bmn-sns@beniculturali.it Referente per la consultazione dell'Archivio Monastico: don Mariano Grosso, bmn-sns@beniculturali.it Referente per l'assistenza alla consultazione dell'Archivio dell'Abbazia territoriale di Subiaco: dr.ssa Tiziana Checchi: 328-0173110, checchi.tiziana@gmail.com

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Mostre	La Biblioteca ha la possibilità di ospitare mostre nel suo spazio espositivo sito al p.t. Attualmente sono allestite 2 mostre, una permanente " <i>Subiaco, l'Umanesimo: la prima stampa in Italia, 1456-1472</i> " e l'altra temporanea " <i>Paesaggi della Valle dell'Aniene. Un viaggio culturale tra arte, tradizione e gastronomia</i> ". La Biblioteca, se le condizioni del materiale richiesto lo consentono, può partecipare a manifestazioni espositive esterne con prestito di proprie opere, nel rispetto delle norme vigenti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Nella Sala conferenze è possibile ospitare manifestazioni congressuali, laboratori didattici e lezioni da concordare per max 40 posti
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Biblioteca ha pubblicato cataloghi relativi al fondo antico e ai manoscritti posseduti, cronache monastiche e atti di convegni.
Diffusione delle attività/iniziative	Le informazioni circa le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso sito web, social network, cartellonistica, mailing list

Risorse aggiuntive	La Biblioteca può sottoscrivere accordi con altri Istituti per la valorizzazione e la tutela del patrimonio culturale posseduto; concedere in uso spazi e aderire a partnership con altri istituti affini.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Iniziative concernenti l'educazione e la didattica su richiesta. Particolarmente frequenti durante il periodo scolastico sono lezioni sulla storia locale, sul monachesimo, sulla storia del libro e delle biblioteche
- visite e percorsi tematici	Visite guidate alla Biblioteca ed alle mostre allestite.
- laboratori artistici e di animazione	Presso i locali della Biblioteca vengono svolti, su prenotazione, Laboratori di scrittura gotica e miniatura
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Lezioni sulla storia del libro e del monachesimo. Avvio alla ricerca ed informazione sulla consultazione degli schedari cartacei e on-line della Biblioteca
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi con enti scolastici territoriali per progetti didattici
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	La valorizzazione del patrimonio attraverso un incremento della sua fruibilità da parte del pubblico e l'ottimizzazione dei compiti di conservazione e tutela è la finalità sempre presente nelle iniziative messe in atto dalla Biblioteca.

RECLAMI	
Reclami	<p>Gli utenti che riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali da presentare al Direttore della biblioteca, utilizzando i moduli disponibili presso il front office ed in Sala consultazione.</p> <p>La Biblioteca effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.</p> <p>Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi</p>

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è esposta nella Sala di consultazione generale, pubblicata sul sito web della Biblioteca e sul sito della Direzione generale biblioteche e istituti culturali.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno. Questa versione è aggiornata ad aprile 2019.

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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore della biblioteca dom. Marco Mancini. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo:

bmn-sns@beniculturali.it

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: bmn-sns@beniculturali.it.

Nella Sala di consultazione sono disponibili moduli per l'espressione del gradimento dei servizi offerti dalla Biblioteca e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o proposte.

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

Biblioteca statale del monumento nazionale di Santa Scolastica

Indirizzo: Via dei Monasteri, 22

Tel. 0774/85424

E-mail: bmn-sns@beniculturali.it

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 _____

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 e del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) 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

Biblioteca statale del monumento nazionale di Santa Scolastica

Address: Via dei Monasteri 22
Phone: 0774/85424
E-mail: bmn-sns@beniculturali.it

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 and EU General Data Protection Regulation 679/2016).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days