

Biblioteca statale Antonio Baldini

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi viene istituita con la Legge 273/1995 che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte di servizio. Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta 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 statale Antonio Baldini si ispira a "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *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 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità) e 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) e la Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale). 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.

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini 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.

Carta della Qualità dei Servizi compilata da

Antonella Luzzi Conti

antonella.luzziconti@beniculturali.it

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Statale Antonio Baldini è una biblioteca pubblica statale dipendente dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali.

La Biblioteca ha la sua sede a Roma in Via di Villa Sacchetti, 5.

Istituita nel 1962 dall'Ente Nazionale Biblioteche Popolari e Scolastiche, intitolata allo scrittore e critico letterario Antonio Baldini e realizzata secondo i più avanzati criteri della biblioteconomia, si distingueva negli anni '60 per modernità, funzionalità e aggiornamento delle raccolte.

Nel 1977, dopo la soppressione dell'Ente, fu acquisita dallo Stato e destinata al Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, allora di recentissima istituzione (1975) assumendo l'attuale denominazione di Biblioteca Statale Antonio Baldini.

A partire dagli anni '90 la Biblioteca ha avviato una politica di forte innovazione tecnologica.

Missione dell'Istituto:

- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte;
- incrementare le raccolte mediante acquisizioni di editoria corrente o di antiquariato;
- conservare e valorizzare gli archivi e i fondi speciali conservati presso la Biblioteca;
- garantire un'alta qualità dei servizi per la fruizione del materiale documentario;
- organizzare eventi in ambito letterario e artistico.

Attualmente il patrimonio è costituito da:

- circa 134.000 volumi monografici
- circa 400 testate di periodici (di cui 52 correnti)
- circa 200 CD-ROM/DVD
- 11 quotidiani in CD-ROM (1998-2015)
- 9 Collezioni speciali (Biblioteca e Archivio Monelli, Fondo B.I.F., Teatro Club, Fondo Napolitano, Fondo PREGI, Fondo Nievo, Fondo Scarpa, Fondo Borroni).

Indirizzi e contatti

Biblioteca statale Antonio Baldini

Via di Villa Sacchetti, 5

00197 Roma

Tel. +39 06 67235143-5148

Fax +39 06 67235137

e-mail: bs-bald@beniculturali.it

e-mail certificata: mbac-bs-bald@mailcert.beniculturali.it

www.bibliotecabaldini.beniculturali.it

I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale
- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura
- consultazione
- informazioni bibliografiche in sede e a distanza, telefono e posta elettronica
- prestito locale e interbibliotecario (nazionale e internazionale)
- organizzazione di conferenze, presentazioni di opere letterarie, artistiche, visite guidate e altre manifestazioni culturali

I

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8.15 – 15.30: lunedì 8.15 – 19.15: martedì 8.15 – 19.15: mercoledì 8.15 – 15.30: giovedì 8.15 – 15.30: venerdì 8.15 – 13.15: sabato (2 sabati al mese)
Giorni di apertura	Chiusura ordinaria: domenica e festività civili e religiose nazionali (santi Pietro e Paolo, patroni di Roma) Chiusura straordinaria: due settimane nel mese di agosto, ai sensi dell'art. 28 del D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e manutenzione del patrimonio documentario. Durante il periodo di chiusura resta attivo il servizio di informazioni bibliografiche con il seguente orario: 10.00–12.00: lunedì - venerdì Nel mese di agosto, ad esclusione delle due settimane di chiusura previste dal regolamento e nel periodo dal 24 al 31 dicembre, la Biblioteca effettua il seguente orario:

	<p>8.15– 15.30: lunedì – venerdì</p> <p>Nei giorni prefestivi (escluso il sabato) la Biblioteca effettua il servizio fino alle 15.30.</p> <p>Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, pagina facebook, e-mail e avvisi affissi localmente.</p>
Attesa per rilascio tessera	<p>Accede alla Biblioteca chi abbia compiuto 16 anni di età e presenti un documento valido in corso. L'attesa per il rilascio della tessera potrebbe essere di 10 minuti al massimo</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>Sito web Biblioteca: http://www.bibliotecabaldini.beniculturali.it Vi si possono trovare informazioni aggiornate sulle attività della biblioteca, sulle eventuali chiusure straordinarie o parziali, nonché l'eventuale mancata erogazione di servizi o chiusura delle sale.</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un punto informativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al Punto informativo situato presso l'Ufficio Accoglienza all'ingresso della Biblioteca. - Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo www.bibliotecabaldini.beniculturali.it
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica interna 	<ul style="list-style-type: none"> - L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica interna sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica esterna 	<ul style="list-style-type: none"> - All'esterno dell'Istituto è apposta una targa con il nome della biblioteca e vi sono affissi gli orari di apertura
Addetti ai servizi e personale di sala	<p>Gli addetti ai servizi nonché il personale di sala sono muniti di cartellino identificativo</p>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p>Tutti i locali della biblioteca aperti al pubblico sono accessibili a persone con diversa abilità.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	<p>Sala consultazione e lettura: 92 posti Sala Conferenze: 70 posti Nell' Area Accoglienza è disponibile uno spazio informatico dotato di 6 postazioni, in cui è possibile effettuare ricerche sul catalogo della biblioteca nonché</p>

	sui cataloghi delle biblioteche italiane e straniere. 1 di queste postazioni è riservata alla consultazione dei quotidiani in Cd-rom (dal 1998 al 2015). Nell'Area accoglienza si possono altresì consultare gli ultimi numeri dei periodici correnti pervenuti in biblioteca.
Disponibilità del materiale fruibile: documenti consultabili a scaffalatura aperta	Circa 134.00 volumi. 17.420 circa (il 13% del patrimonio complessivo della Biblioteca)
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	
documentazione moderna	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
documentazione antica e rara	1 unità bibliografica
periodici	La richiesta di periodici correnti o spenti è sottoposta alle stesse regole della documentazione moderna
altre tipologie di documenti	L' Archivio Monelli e il Teatro Club si consultano su prenotazione. CD-Rom, Dvd, fotografie: numero variabile superiore a 2 unità a discrezione del bibliotecario
Tempi di attesa per la consegna	
documentazione moderna	15 minuti massimo
documentazione antica e rara	15 minuti massimo
periodici	15 minuti massimo
Durata del deposito	
documentazione moderna	7 giorni prorogabili
documentazione antica e rara	Non previsto (per la necessità di riporre a fine giornata i documenti nel locale con allarme e antincendio)

Prenotazione a distanza	Prenotazione per posta elettronica per utenti in possesso di tessera di ammissione alla Biblioteca
Sale aperte alla fruizione	1 sala consultazione e 1 sala informatica: in entrambe è consentita la presa diretta del materiale librario in esse contenuto La pulizia della Sale viene svolta in maniera sistematica tutte le mattine ad esclusione del sabato.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e delle rampe di scale per garantire la piena e sicura fruibilità dei luoghi viene effettuato regolarmente, in base alle prescrizioni del D.Lgs 81/08 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il personale qualificato alla ricerca è presente per tutto l'orario di apertura della biblioteca ed è munito di cartellino identificativo. Non dispone di divisa.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	In Biblioteca NON è presente personale formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma è in grado di fornire un'assistenza di base
- In via continuativa	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	NO

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	
cataloghi della Biblioteca in rete	Catalogo generale per autori e titoli – aggiornamento quotidiano Catalogo generale per soggetto/classificazione: aggiornamento quotidiano Catalogo periodici: aggiornamento quotidiano Catalogo dei supporti elettronici : aggiornamento quotidiano
cataloghi di altre Biblioteche	OPAC SBN (www.sbn.it) OPAC delle maggiori biblioteche del mondo
repertori bibliografici in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia
repertori bibliografici in rete	Banche dati su CD-Rom consultabili in rete locale, su richiesta
bibliografie specializzate in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia

Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
strumenti e sussidi specifici	Non presenti
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	Presenza di distributori automatici di caffè, bevande, snack
Guardaroba	Non presente, ci sono appendiabiti nelle Sale a disposizione degli utenti

DISTRIBUZIONE	
Termina mezz'ora prima dell'orario di chiusura della Biblioteca	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	Termina un'ora prima dell'orario di chiusura della Biblioteca Eventuali sospensioni del servizio saranno comunicate con anticipo sul sito internet, e-mail alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo
Disponibilità del materiale: documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
durata del prestito	30 giorni, prorogabili per altri 30, salvo richieste di altri utenti
attesa per consegna in sede	15 minuti massimo
prenotazione a distanza	via telefono: +39 06 67235143 via e-mail: bs-bald@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	8.15 – 13.30: lunedì - venerdì Il servizio viene sospeso per 30 giorni nel periodo estivo, ed è preventivamente segnalato con avvisi interni e sul web. Per usufruire del servizio è previsto un contributo a titolo di rimborso spese di € 3,62 per 1-2 opere. Il contributo sale a € 7,24 per 3-4 volumi. Il versamento deve essere effettuato dal richiedente di € 3,62 da versare tramite il seguente bonifico: IBAN IT 32E 01000 03245 348 0 29 2584 03, intestato alla Tesoreria provinciale dello Stato di Roma. Causale: Biblioteca statale Antonio Baldini – prestito interbibliotecario.

Fornitura documenti	<p>Le richieste di riproduzione da remoto, per motivi di studio o di ricerca, devono essere inoltrate via e-mail: bs-bald@beniculturali.it, antonella.luzziconti@beniculturali.it</p> <p>La riproduzione può essere effettuata esclusivamente in formato digitale (scansioni) L'invio per posta elettronica prevede un rimborso onnicomprensivo di € 3,10 per le prime dieci pagine, al quale vanno aggiunti € 1,55 per ogni successivo gruppo di 10 pagine. Il versamento deve essere effettuato dal richiedente tramite il seguente bonifico: IBAN IT 32E 01000 03245 348 0 29 2584 03, intestato alla Tesoreria provinciale dello Stato di Roma. Causale: Biblioteca statale Antonio Baldini – fornitura documenti</p> <p>Per la riproduzione di materiale a scopo editoriale e/o commerciale, la richiesta va inoltrata alla Segreteria della Direzione via e-mail: bs-bald@beniculturali.it</p>
----------------------------	---

Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo
Tempo di inoltro della richiesta	2 giorni massimo
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Meno di 5 giorni lavorativi (data della spedizione postale)
Durata del prestito	20 giorni
RIPRODUZIONE	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	NO
- microfilm	NO
- copie digitali	NO
- fotografie	NO
- altre riproduzioni	NO

- riproduzioni con mezzi propri	Si, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	
Accesso ai documenti online	http://www.bibliotecabaldini.beniculturali.it

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Segreteria della Direzione: Alessandra Bettazzi, tel. +39 06 67235148 Servizi al Pubblico: Antonella Luzzi Conti, tel. +39 06 67235141
Tempi di risposta	Massimo 5 giorni dal ricevimento della richiesta
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	-Vengono organizzate mostre di quadri e presentazioni di libri che possono essere ospitati anche in conto terzi -L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Vengono organizzati: conferenze, incontri con gli autori, appuntamenti collegati ai Grandi Eventi del Ministero per i beni e le attività culturali, ospitati anche in conto terzi
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	1) "Perchè tu non dimentichi...: dediche d'esemplare e note autografe nei volumi della Biblioteca Baldini" / a cura di Giustina Castoldi e Silvia Concina 2) "Catalogo dei periodici della Biblioteca A. Baldini" 3) "Il Teatro Club nelle carte della Biblioteca Baldini: catalogo 1957 – 1984" / a cura di Giustina Castoldi, Paola Columba, Tiziana Casali. 4) "L'Europa attraverso il libro illustrato per ragazzi: 10 giugno – 9 luglio 1994"
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee della Biblioteca si diffondono tramite: avvisi cartacei affissi nei locali dell'Istituto e avvisi in internet (sul sito della Biblioteca e sul MIBAC), via e-mail, social network (facebook)

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici -	Visite guidate per conoscere la Biblioteca e i suoi servizi
- laboratori artistici e di animazione	- NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	- NO
- corsi di formazione per operatori didattici	- NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole	- NO

Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le visite guidate vengono organizzate su prenotazione, generalmente sono rivolte ai ragazzi delle scuole medie superiori.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordo con l'associazione A.V.A.C.A. I volontari forniscono supporto ai servizi di accoglienza e alla segreteria del Direttore con ottimi risultati. E' stato svolto un evento in collaborazione con il progetto nazionale "Nati per leggere" e la biblioteca è aperta a ulteriori iniziative nell'ambito della diffusione del libro e della lettura, nonché delle arti visive
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web, posta elettronica, pagina facebook La Biblioteca ha istituito sul proprio sito un'apposita sezione con il nome di "Amministrazione trasparente" nella quale sono contenuti dati, informazioni e documenti richiesti dalla normativa vigente,
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Miglioramento della qualità dei servizi
Iniziative finalizzate al miglioramento:	E' stata realizzata una Sala convegni per ospitare eventi, anche in conto terzi, con moderne attrezzature video e audio.
- delle strutture	
- delle attività di valorizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - La biblioteca intende organizzare nuove iniziative culturali destinate a pubblici specifici in collaborazione con associazioni pubbliche e private, per portare la conoscenza della biblioteca al di là del pubblico studentesco. - La biblioteca intende proseguire con le iniziative culturali realizzate dal 2012 ad oggi, sia come

	mostre pittoriche che come incontri culturali tra presentazioni di libri ed eventi speciali
RECLAMI	
Reclami	<p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi possono avanzare reclami puntuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>e-mail: bs-bald@beniculturali.it</u>; • fax: +39 – 06 67235137; • posta ordinaria: via di Villa Sacchetti, 5 – 00197 Roma; • oppure tramite consegna a mano dell'apposito modulo reclami che si trova all'ingresso della biblioteca. • Il modulo dei reclami è disponibile sul sito della biblioteca, anche in versione inglese. • A tutt'oggi non ci sono stati reclami.

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 Alessandra Bettazzi e Antonella Luzzi Conti. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo bs-bald@beniculturali.it, un fax al seguente numero +39 06 67235137

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 bs-bald@beniculturali.it

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della biblioteca (<http://www.bibliotecabaldini.beniculturali.it>), sul sito della Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali (<http://www.librari.beniculturali.it/it/direzione-generale-biblioteche-e-istituti-culturali/la-carta-della-qualita-dei-servizi>), nonché conservata e disponibile alla consultazione presso l'Ufficio Accoglienza della Biblioteca.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi.

06/06/2019

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Statale A. Baldini

Via di Villa Sacchetti,5 – 00197 ROMA

Tel.+39 06 67235143/67235148 Fax +39 06 67235137

bs-bald@beniculturali.it

mbac-bs-bald@mailcert.beniculturali.it

www.bibliotecabaldini.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 _____ 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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Antonio Baldini public library

Via di Villa Sacchetti,5 – 00197 ROMA

Tel.+39 06 67235143/67235148 Fax +39 06 67235137

bs-bald@beniculturali.it

mbac-bs-bald@mailcert.beniculturali.it

www.bibliotecabaldini.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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days