



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA'  
CULTURALI

Biblioteca Nazionale Braidense

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

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

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 Nazionale Braidense (BNB) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *eguaglianza e imparzialità*  
I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo 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 disabilità 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 BNB 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 il personale della BNB 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 BNB è una biblioteca pubblica statale, struttura periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, la cui attività è coordinata dalla Direzione Generale per i Beni librari e gli Istituti culturali e il Diritto d'Autore. Ha sede in Milano - Via Brera, 28.

L'istituzione della Biblioteca Nazionale Braidense si colloca nel quadro della sensibile attenzione rivolta al mondo della cultura dal riformismo illuminato del XVIII secolo. L'imperatrice Maria Teresa fondò la biblioteca nel 1770 per offrire agli studiosi uno strumento moderno, che fosse complementare alla biblioteca Ambrosiana aperta al pubblico fin dal 1609.

In seguito alla soppressione della Compagnia di Gesù, nel 1773 la biblioteca trovò sede nel palazzo di Brera, poi ristrutturato dall'architetto Piermarini, che realizzò per il nuovo istituto un salone monumentale, ora dedicato alle esposizioni e manifestazioni culturali, dove campeggia il ritratto dell'imperatrice dipinto da Agostino Comerio.

Al momento dell'apertura al pubblico - nel 1786 - i fondi Pertusati, Haller, Gesuitico, poi Durini ecc. davano alla biblioteca la configurazione di raccolta ampia e ben differenziata, atta ad approfondire gli studi in ogni disciplina, sia umanistica che scientifica, mentre l'aggiornamento avveniva oltre che con acquisti e doni, soprattutto grazie alla legge sul deposito obbligatorio degli stampati da parte dei tipografi.

Durante l'Ottocento la Braidense conservò la fisionomia di biblioteca di carattere generale e si arricchì di cospicue e preziose raccolte (raccolta manzoniana, bodoniana ecc). Di particolare rilevanza durante la prima metà del secolo l'apporto del deposito obbligatorio, che fece confluire in biblioteca la produzione libraria di tutto il regno Lombardo-Veneto, territorio ai vertici della produzione tipografica italiana.

Nel Novecento gli acquisti si sono ristretti al campo umanistico e da allora solo l'apporto del deposito obbligatorio, circoscritto alle tipografie della provincia di Milano ha garantito l'ingresso in biblioteca di opere di ogni genere e disciplina.

Da settembre 2006 la nuova legge sul deposito legale prevede l'obbligo della consegna non più per il tipografo ma per l'editore: ciò ha determinato un notevole incremento delle pubblicazioni consegnate.

Nel 2007 sono pervenute alla Biblioteca per deposito legale 16.000 monografie e 6.000 testate di periodici; mentre sono stati acquistati 3000 monografie e 726 periodici.

Nel 1965 ha aperto al pubblico l'Ufficio Ricerche Fondi Musicali che dal 1978 è ospitato presso il Conservatorio di Milano.

Dal 2003 i documenti multimediali sono consultabili presso la sede decentrata dedicata ai nuovi media : la Mediateca di Santa Teresa in via della Moscova 28.

Dal 2004 è depositato in Biblioteca e consultabile dagli studiosi l'Archivio Storico della Casa musicale Ricordi. Il patrimonio bibliografico è oggi costituito da circa 1.500.000 unità, di cui 2.117 manoscritti, 35.868 autografi, 2.368 incunaboli, 24.401 cinquecentine, circa 24.000 testate di periodici di cui 6.726 correnti, 5.200 stampe fotografiche anteriori al 1950, oltre a 50.000 negativi su lastra, 30.000 bobine di microfilm che riproducono principalmente 1.300 testate di periodici, 120.000 microfiches.

Con i suoi 83 dipendenti fa fronte a un afflusso annuale di circa 50.000 presenze (a cui vanno aggiunti i circa 4.600 visitatori delle manifestazioni culturali allestite nelle sale monumentali) movimentando circa 62.000 documenti attraverso la consultazione in sede (di cui circa 6.000 documenti manoscritti e rari e 9.000 microfilm) e tramite i servizi di prestito diretto, interbibliotecario nazionale e internazionale e di Document Delivery

## I COMPITI E I SERVIZI

La BNB si caratterizza prevalentemente come biblioteca di tradizione ed è deputata a:

- conservare il nucleo fondamentale della biblioteca costituito dai fondi che ne hanno caratterizzato l'origine e dagli altri fondi antichi progressivamente acquisiti
- conservare e rendere fruibile la copia a lei destinata per legge di tutte le pubblicazioni edite in Milano e provincia
- documentare la cultura italiana e internazionale, in particolare il settore umanistico, storico e letterario e artistico.

Una particolare attenzione è inoltre riservata a:

- documentare la cultura lombarda, con l'acquisto delle più importanti e significative pubblicazioni
- aggiornare i settori della letteratura codicologica e dei cataloghi di manoscritti.

Inoltre, organizza mostre, convegni, seminari e presentazioni di libri; svolge attività editoriale, promuove e partecipa a iniziative di carattere culturale in collaborazione con enti e istituzioni nazionali ed estere.

Per informazioni:

- via telefono: +39 02 86460907 int. 545, 536
- via e-mail: [b-brai.eventi@beniculturali.it](mailto:b-brai.eventi@beniculturali.it)

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### ACCESSO E ACCOGLIENZA

Alla Biblioteca si accede muniti di un valido documento di riconoscimento, con un'età minima di 16 anni.

È aperta al pubblico durante tutto l'anno, tranne le domeniche, i giorni festivi del calendario civile e il 7 dicembre, festa del Santo Patrono di Milano, con orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.20, (la distribuzione dei documenti termina alle 18.00)
- sabato dalle 9.00 alle 14.00, (la distribuzione dei documenti termina alle 13.30)

La BNB è chiusa di norma per due settimane all'anno come previsto dal DPR n. 417/95 (nel mese di agosto e nel mese di dicembre).

Tutti i lettori, per avere accesso ai cataloghi e alle sale di lettura, devono essere registrati al punto di prima accoglienza, dove sarà loro rilasciata, oltre alla carta d'ingresso giornaliera, una tessera di validità annuale contenente un numero di codice ed una password per poter accedere alle richieste dei servizi on line.

Il rilascio della tessera è immediato ed è sufficiente la presentazione di un documento di identità valido.

È consentito introdurre nelle sale della BNB libri propri, riproduzioni degli stessi, computer portatili, ma senza cartelle o altri contenitori: questi vanno lasciati negli appositi armadietti collocati sullo scalone di accesso alla biblioteca.

Non è consentito l'uso di scanner personali o di macchine fotografiche di alcun tipo. Nelle sale di lettura, i telefoni cellulari devono essere tenuti spenti (vedi regolamento)

Il punto di prima accoglienza è in grado di fornire le informazioni di base e distribuire materiale informativo gratuito sul patrimonio librario, sulla storia della BNB e sui servizi offerti.

Informazioni sono disponibili anche on-line, sul sito della BNB: [www.braidense.it](http://www.braidense.it)

I servizi al pubblico sono indicati da apposita segnaletica.

La BNB si adopera per facilitare l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria attraverso un ascensore a chiamata, cui si accede dal cortile di Via Fiori Oscuri 2 ,ed è stato predisposto un bagno per persone diversamente abili.

Le Sale monumentali della BNB sono accessibili e visitabili gratuitamente negli stessi orari di apertura della biblioteca.

Visite di gruppi o scolaresche possono essere prenotate:

- via telefono: +39 02 86460907 int. 545, 536
- via fax: +39 02 72023910
- via e-mail: [b-brai.didattica@beniculturali.it](mailto:b-brai.didattica@beniculturali.it)

## FRUIZIONE

### Capacità ricettiva:

- 162 posti complessivi: 55 posti in sala consultazione, 75 posti in sala di lettura, 7 posti in sala manoscritti, 10 posti nella sala di microfilm, 13 postazioni informatizzate nella sala cataloghi e 2 in sala di consultazione, per la consultazione dei cataloghi, delle banche dati e la richiesta dei vari servizi di lettura e prestito locale.
- 115 prese elettriche per PC portatili: 98 nelle due sale lettura, 7 in sala manoscritti e 10 in sala microfilm

### Disponibilità del materiale fruibile:

- circa 30.000 documenti sono consultabili a scaffale aperto nella sala di consultazione;
- tutti *documenti monografici a stampa* sono richiedibili tramite procedura informatizzata sia in sede che da remoto fino a un massimo di 5 richieste al mattino e 3 richieste al pomeriggio (dopo le 13.30)  
Le richieste da remoto verranno tenute a disposizione dell'utente per 24 ore  
L'utente potrà ritirare le opere richieste presso il banco della Distribuzione/Prestito.  
Le troverà invece, già pronte a suo nome allo stesso bancone, se ha lanciato la richiesta da remoto, comunicando nella " nota utente" l'ora in cui prevede di venire in biblioteca.
- I *periodici* (con segnatura PER e BIBL PER) conservati nel deposito decentrato vanno prenotati (anche telefonicamente). Si possono inoltrare richieste per 2 annate per un massimo di 4 volumi.  
Il materiale richiesto viene consegnato direttamente nelle sale di lettura 2 volte a settimana nei giorni di **martedì e venerdì alle ore 14.00**. I volumi sono a disposizione dell'utente per 15 gg.
- Per i *documenti manoscritti e rari*, non ci sono limiti al numero di richieste. La richiesta di accesso alle raccolte di materiali manoscritti e rari è sottoposta a verifica, per motivi di tutela
- Le opere antiche fino al 1830 vengono consegnate direttamente nelle Sale di Lettura
- I *microfilm* possono essere richiesti senza limitazioni di numero, fatta salva la disponibilità di postazioni per leggerli. Per l'utilizzo dei visori che consentono la conversione da microfilm ad immagini digitali è necessario prenotarsi al n. (+39 02 86460907 int. 508)
- I documenti dell'Archivio Ricordi sono consultabili nella sala adibita alla lettura dei manoscritti). La consultazione avviene su appuntamento, da richiedere con domanda scritta direttamente all'Archivio Storico, indicando l'oggetto della ricerca, lo scopo, indirizzo e recapito telefonico. Le richieste possono essere inoltrate
  - via posta ordinaria: Archivio Ricordi – c/o Biblioteca Nazionale Braidense, via Brera 28, 20121 Milano
  - via telefono/fax: +39 02 72001168
  - via e-mail: [mariapia.ferraris@archivioricordi.com](mailto:mariapia.ferraris@archivioricordi.com)

### Tempi di attesa per la consegna dei documenti:

- documenti moderni, antichi a stampa e manoscritti: tempo di attesa massimo 20 minuti
- microfilm dei periodici: distribuzione immediata

Nel caso di collocazioni particolari (\*), le modalità di richiesta e i tempi di consegna sono i seguenti:

- documenti nelle sezioni decentrate del palazzo di Brera: tempo di attesa massimo 30 minuti
- documenti collocati in depositi esterni (Lacchiarella o Vigevano): consegna del materiale richiesto martedì e venerdì o, nel caso del deposito di Vigevano, previo appuntamento telefonico (0381 70880)

(\*) Informazioni presso l'Ufficio informazioni bibliografiche, l'Ufficio Accoglienza e nelle Sale di lettura.

### Durata della consultazione e deposito:

- durante l'orario di apertura della BNB
- i documenti possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 30 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.

### Efficacia della mediazione

- Le informazioni di orientamento possono essere richieste verbalmente agli impiegati addetti all'assistenza nelle sale
- L'assistenza qualificata alla ricerca bibliografica è assicurata dal servizio Informazioni Bibliografiche e Document Delivery (presso la Sala Cataloghi) che riceve richieste anche da remoto, per telefono o fax, posta tradizionale o elettronica
- Assistenza per la ricerche bibliografiche è inoltre disponibile per l'intero orario di apertura in ciascuna delle Sale di Lettura e presso il servizio Accoglienza
- Oltre ai cataloghi a volumi del Fondo Antico e dei Manoscritti e Incunaboli e ai tradizionali cataloghi a schede chiusi nel 1994 (per autore, soggetti, soggetti milanesi, teatro, periodici), è altresì disponibile, autonomamente o con l'aiuto del bibliotecario addetto alle informazioni bibliografiche, la consultazione del catalogo on line della BNB, di altri cataloghi di biblioteche on line e di banche dati bibliografiche.
- In linea sono inoltre direttamente disponibili documenti digitalizzati della BNB agli indirizzi:
  - periodici: [www.braidense.it/risorse/emeroteca.php](http://www.braidense.it/risorse/emeroteca.php)
  - monografie: [www.braidense.it/risorse/dire.php](http://www.braidense.it/risorse/dire.php)
  - raccolta drammatica: [www.braidense.it/cataloghi/catalogo\\_rd.php](http://www.braidense.it/cataloghi/catalogo_rd.php)
- Le richieste dei servizi di Prestito Locale e Lettura in sede dei documenti a stampa sono completamente automatizzate da effettuarsi con i terminali della sala cataloghi. Istruzioni dettagliate vengono fornite sia all'Ufficio Accoglienza che nelle Sale di Lettura e presso l'Ufficio Informazioni in sala cataloghi, oltre che sul sito della biblioteca [www.braidense.it](http://www.braidense.it)

## SERVIZI DI PRESTITO, REFERENCE E DOCUMENT DELIVERY

### Prestito diretto

Si possono ottenere in prestito i volumi stampati negli ultimi 70 anni, in buono stato di conservazione, privi di tavole fuori testo che abbiano una collocazione tra quelle ammesse al prestito secondo il regolamento interno e siano richiedibili attraverso il computer.

- Il servizio di prestito diretto è attivo dalle ore 8.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, sabato dalle ore 9.00 alle 13.30 (le iscrizioni terminano un quarto d'ora prima)
- Il prestito è sospeso due settimane in luglio per revisione
- Il prestito diretto è consentito, secondo le modalità previste dal regolamento interno della Biblioteca, dopo l'avvenuta iscrizione dei lettori effettuata presso il Servizio stesso
- Il servizio é erogato ai sensi degli articoli 50-60 e 61 del DPR del 5 luglio 1995, n. 417, Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali
- Possono accedere al prestito i cittadini maggiorenni, residenti nella regione LOMBARDIA che dovranno presentare, all'atto dell'iscrizione, una fotografia formato tessera, il codice fiscale, un documento d'identità valido comprovante la residenza
- Possono inoltre essere ammessi al prestito, per un periodo limitato di tempo, i non residenti nella regione in cui ha sede la Biblioteca nei casi previsti dall' art 51 del DPR 417/95 e dal regolamento interno
- A tutti gli utenti iscritti al prestito è rilasciata una tessera, (di validità annuale o temporanea), munita di fotografia da presentarsi ad ogni richiesta. Il rilascio della tessera è immediato.
- Si possono ottenere in prestito i volumi stampati negli ultimi 70 anni, in buono stato di conservazione, privi di tavole fuori testo che abbiano una collocazione tra quelle ammesse al prestito secondo il regolamento interno e siano richiedibili attraverso il computer
- Le richieste possono essere inoltrate tramite computer anche da remoto (in questo caso l'utente dovrà specificare nella "nota utente" quando intende venire a ritirare il documento richiesto entro le 24 ore)
- I tempi di attesa per la consegna dei documenti in prestito sono gli stessi che per la consultazione del materiale moderno
- Si possono ottenere in prestito fino a 2 opere per un massimo di 4 volumi
- La durata del prestito è di 30 giorni, rinnovabili per altri 30, salvo richieste di altri utenti
- Il rinnovo deve essere fatto personalmente dal titolare della tessera, che dovrà recarsi allo sportello del Prestito con il libro e la relativa ricevuta. Non è valido il rinnovo per via telematica o telefonica.

### Prestito interbibliotecario

Sono ammesse al prestito interbibliotecario le monografie moderne e le bobine di microfilm che riproducono testate periodiche.

- Il servizio è attivo negli orari di apertura della biblioteca
- Possono accedere tutti gli utenti della biblioteca; per portare a casa i documenti richiesti è necessaria l'iscrizione al prestito locale
- La biblioteca partecipa al servizio ILL SBN e fornisce documenti a qualsiasi biblioteca italiana o straniera che ne faccia regolare richiesta
- La richiesta è evasa nell'arco di 2 giorni lavorativi (il libro viaggia per posta)
- L'invio delle richieste, per conto degli utenti, alle altre biblioteche è immediato e avviene di solito per via telematica.
- I tempi di ricezione dei documenti dipendono dalle biblioteche che li inviano
- La durata del prestito è di 30 giorni, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante
- Il prestito interbibliotecario è domiciliare solo se consentito dalla biblioteca prestante ed è escluso per le opere provenienti da biblioteche estere
- L'utente viene avvertito telefonicamente dell'arrivo dei documenti richiesti o di eventuali risposte negative
- Le spese di spedizione, riproduzione, così come eventuali altri oneri, sono a carico dell'utente.

Informazioni possono essere richieste:

- via telefono: +39 02 86460907 int. 539
- via fax: +39 02 72023910
- via e-mail: [b-brai.pres-interbibliotecario@beniculturali.it](mailto:b-brai.pres-interbibliotecario@beniculturali.it)

### Servizio di Reference e Document Delivery

Le richieste di Informazioni Bibliografiche e Document Delivery, solo per residenti fuori dal comune di Milano, vanno indirizzate al Servizio Informazioni Bibliografiche e possono essere inoltrate:

- via posta ordinaria: Biblioteca nazionale Braidense, via Brera 28, 20121 Milano
- via fax: +39 02 72023910
- via e-mail: [b-brai.informazioni@beniculturali.it](mailto:b-brai.informazioni@beniculturali.it)

La risposta, corredata dal nome del funzionario che ha svolto la ricerca, viene data entro 2/3 giorni

La spedizione della eventuale riproduzione di documenti richiesti avviene secondo le modalità del Servizio Fotocopie entro 7 giorni lavorativi\*\*.

### **RIPRODUZIONE**

#### Fotocopie (servizio a pagamento gestito da Ditta esterna, recapito tel. 02 86460907 int. 538)

- Il servizio è attivo dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore alle 13.45 alle ore 17.20 dal lunedì al venerdì, sabato dalle ore 9.00 alle ore 13
- L'autorizzazione alla riproduzione deve essere richiesta dai lettori nelle sale di lettura previa compilazione dell'apposito modulo, nei limiti previsti dal regolamento interno e dalle leggi sul diritto d'autore
- Importi e modalità di pagamento sono riportati sugli appositi espositori nelle sale e al banco del Servizio Riproduzioni.

#### Riproduzione da microfilm

- Il servizio si effettua direttamente in Sala Microfilm con l'assistenza degli addetti di sala
- È attivo dalle ore 8.30 alle 18.00 dal Lunedì al Venerdì; il Sabato dalle ore 9.00 alle 13.30
- Si possono ottenere stampe o immagini digitalizzate e il costo del servizio è stabilito dal tariffario ministeriale.

#### Riproduzioni (servizio a pagamento gestito da Ditta esterna, recapito tel. 02 86460907 int. 538)

- È possibile richiedere riproduzione digitale dei manoscritti e delle opere comunque non fotocopiable, nei limiti del regolamento e della tutela, previa autorizzazione degli Assistenti della sala nella quale l'opera viene consultata
- La riproduzione, a scopo di pubblicazione necessita di richiesta di autorizzazione (gratuita oppure a pagamento) come da normativa vigente
- Importi e modalità di pagamento sono riportati sugli appositi espositori nelle sale e al banco che ospita il servizio riproduzioni
- Tempi di consegna delle riproduzioni\*\*:
  - fotocopie e riproduzioni digitali da materiale cartaceo: consegna in giornata
  - fotocopie e riproduzioni digitali da microforme: consegna entro 3 giorni lavorativi
- (\*\*)I tempi massimi di consegna decorrono dall'avvenuto pagamento da parte dell'utente.



## 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 puntuali utilizzando l'apposito modulo disponibile presso il servizio Accoglienza, depositandolo nell'apposito box all'uscita

È possibile inoltre inviare i reclami in Direzione:

- via posta ordinaria: Biblioteca nazionale Braidense, via Brera 28, 20121 Milano
- via fax: +39 02 72023910
- via e-mail: [b-brai@beniculturali.it](mailto:b-brai@beniculturali.it)

La BNB effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità sopra descritte, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all'ingresso della Biblioteca e sul sito web: [www.braidense.it](http://www.braidense.it)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Biblioteca Nazionale Braidense**

Indirizzo: via Brera, 28 – 20121 MILANO.

Tel. 02 86460907 Fax 02 72023910

**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**