



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Biblioteca Statale del Monumento Nazionale
di Santa Giustina - Padova

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 **del Monumento Nazionale di Santa Giustina** è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo.

La Biblioteca di S. Giustina nasce con la rifondazione del cenobio nel 970. La custodia dell'"armarium" racchiudente i libri d'uso liturgico e di studio, situato in sagrestia, era affidata al capo coro. La produzione libraria dello "scriptorium" ebbe un incremento notevole in seguito alla riforma del monastero attuata dall'abate Ludovico Barbo fin dal 1409.

Risale al 1453 **la prima sala adibita esclusivamente a biblioteca**; alla fine del secolo XV le raccolte librerie ammontavano a 1337 unità, frutto non solo della produzione interna, ma anche di significative donazioni di professori universitari, di studenti (poi entrati in monastero) e di privati cittadini. Grazie a tale ricca biblioteca l'abbazia fu uno dei luoghi di formazione della Congregazione dell'Osservanza di Santa Giustina. Ad un visitatore del terzo quarto del XVI secolo la sala di studio appariva dotata di 32 plutei, o banchi di studio, dove i codici e i manoscritti erano incatenati.

All'inizio del Settecento la Biblioteca ebbe una nuova grandiosa sala di studio, in linea con i nuovi indirizzi biblioteconomici. Alla fine del secolo il patrimonio librario ammontavano a 80.000 volumi. A seguito della Rivoluzione francese il monastero venne soppresso nel 1810; gran parte del patrimonio librario fu incamerato dal Demanio, parte giunse invece alla Biblioteca Universitaria di Padova.

Quando, nel 1943, il monastero divenne un'Abbazia autonoma si ricostituì la **Biblioteca nella sede attuale**. Nel 1947 il complesso monastico fu dichiarato **Monumento Nazionale** e la Biblioteca fu annoverata tra le 11 **biblioteche annesse ai monumenti nazionali**.

Nell'Abbazia esiste un **Istituto** incorporato al Pontificio Ateneo "Sant'Anselmo" di Roma, che conferisce i gradi accademici di Licenza e di Dottorato in Teologia con specializzazione in **Liturgia pastorale**; docenti e studenti hanno come punto di riferimento per le ricerche le nostre raccolte librerie. Negli ultimi anni si sono consolidati rapporti con il mondo universitario, in particolare dell'Ateneo di Padova, e con Istituti di cultura di area veneta.

La biblioteca possiede circa 150.000 volumi a stampa, 1.350 riviste cartacee di cui quasi 200 correnti.

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
- informazione bibliografica
- prestito locale e internazionale
- altri servizi erogati dall'istituto: visite guidate; concessione d'uso degli spazi della biblioteca per incontri di studio.

Il referente per la compilazione della Carta è **d. Giulio PAGNONI**.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì 9.00 - 12.00: sabato
Giorni di apertura	CHIUSA: Sabato pomeriggio, domenica e festività civili e religiose nazionali; <u>13 giugno</u> (sant'Antonio, patrono di Padova). Due settimane nel mese di agosto , preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. In tale periodo rimane attivo il prestito interbibliotecario. Le chiusure sono segnalate all'utenza con anticipo di almeno 30 giorni sia con avviso cartaceo che indicazione sul sito della Biblioteca.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido.
Accoglienza	
Sito web	Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili <i>on line</i> : www.bibliotecasantagiustina.it (disponibile anche in lingua inglese) • Nel sito viene curata una pagina di News dove sono messi in evidenza avvisi e comunicazioni di vario genere all'utenza.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	- Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato nella sala di consultazione e presso l'ufficio classificazione (nelle immediate adiacenze dell'ingresso della Biblioteca).
- disponibilità di materiale informativo gratuito	E' gratuitamente a disposizione degli utenti materiale informativo sulla Biblioteca sotto forma di brochure all'ingresso della Biblioteca (orario e servizi di base). • E' disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nell'ambito cittadino, regionale e nazionale.

	<ul style="list-style-type: none"> • Il sito della Biblioteca presenta alcune pagine tradotte in inglese.
- presenza di segnaletica interna	Esistono segnalazioni e mappe di orientamento in tutti i locali della biblioteca, segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Esiste una segnaletica esterna che indirizza gli utenti verso l'ingresso dell'Istituto, completa di denominazione e orari di apertura
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Lo <i>staff</i> garantisce la comprensione dell'inglese, francese e tedesco scritti, e dell'inglese basico e del francese nella conversazione
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p>Tutti i locali della Biblioteca aperti al pubblico sono accessibili a persone con disabilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accesso per disabili si trova sul fianco della biblioteca. L'accompagnatore è pregato di rivolgersi all'addetto di sala per l'apertura della porta dedicata.

FRUIZIONE

Ampiezza

Capacità ricettiva	<ul style="list-style-type: none"> - Sala di lettura: 58 postazioni con 20 prese elettriche per PC portatili - Sala di lettura: 1 postazione informatizzata per consultazione cataloghi
Disponibilità del materiale fruibile: - documenti consultabili a scaffalatura aperta	25.000 (il 17% circa del patrimonio complessivo della Biblioteca)
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: - documentazione moderna	<ul style="list-style-type: none"> - cartacei: 3 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi - <u>altre tipologie di documenti</u> (fotografie, CD-Rom): 1 unità bibliografica
- documentazione antica e rara	1 unità bibliografica
- giornali	1 unità bibliografica
- altre tipologie di documenti	1 unità bibliografica
Tempi di attesa per la consegna: - documentazione moderna	3 minuti massimo
- documentazione antica e rara	10 minuti massimo
- giornali	3 minuti massimo
Durata del deposito: - documentazione moderna	14 giorni
- documentazione antica e rara	7 giorni
Prenotazione a distanza	<p>Occorre inviare la richiesta in cui si specifica l'opera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via mail: bm-n-sng@beniculturali.it - via telefono: +39 49 8751948 - via fax: +39 49 665790

Sale aperte alla fruizione	La sala di lettura, il primo magazzino librario, le due sale delle riviste. La pulizia delle sale viene svolta in maniera speditiva tutti i giorni, in modo completo una volta alla settimana
Illuminazione	L'illuminazione delle sale aperte al pubblico soddisfa i requisiti prescritti dalla norma UNI EN 12464-1.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, dei magazzini, degli uffici, e degli accessori per la sicurezza è affidato per convenzione alla COMMetodi spa che esegue periodiche verifiche anche sulle attrezzature.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca	• Servizio di <i>reference</i> : garantita nell'intero orario di apertura al pubblico
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: - in via continuativa	Garantito nel seguente orario: 8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì; 9.00 - 12.00: sabato
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - cataloghi della Biblioteca a schede	- catalogo autori e titoli (chiuso al 2000)
- cataloghi della Biblioteca in rete	- catalogo elettronico SBP (aggiornamento quotidiano con colloquio con l'Indice SBN)
- cataloghi di altre Biblioteche	- catalogo a schede dello spoglio liturgico di Lovanio (chiuso al 1986) - OPAC SBN (www.sbn.it) - OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo
- repertori bibliografici in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Liturgia, Scienze religiose e storiche
- repertori bibliografici in rete	Aiuto alla loro consultazione (Letteratura, Storia, Codicologia)
- bibliografie specializzate in scaffale	Studi monastici, Liturgia
- bibliografie specializzate in rete	Si presta aiuto alla loro consultazione.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	NO

SERVIZI AGGIUNTIVI

Ampiezza

Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	Sì

PRESTITO

Ampiezza

Prestito locale	ATTIVO
Orario del servizio	8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì 9.00 - 12.00: sabato L'iscrizione al prestito termina 15' prima della chiusura.
Attesa per l'iscrizione al prestito	05 minuti al massimo
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	03 unità bibliografiche
- durata del prestito	30 giorni, rinnovabile per altri 30
- attesa per consegna in sede	05 minuti al massimo, nell'intero orario di apertura
- prenotazione a distanza	- via mail: bm-n-sng@beniculturali.it - via telefono: +39 49 8751948 - via fax: +39 49 665790
Prestito interbibliotecario	ATTIVO
Orario del servizio	8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì 9.00 - 12.00: sabato
Attesa per l'iscrizione al prestito	60 minuti al massimo
Tempo di inoltro della richiesta	1 giorno al massimo
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	2 giorni al massimo
Durata del prestito	45 giorni, rinnovabile per altri 30

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste	8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì 9.00 - 12.00: sabato
Orario del ritiro	8.30 - 12.30: lunedì – venerdì; 15.00 - 18.00: lunedì e martedì 9.00 - 12.00: sabato
Ampiezza	
Possibilità di effettuare: - fotocopie	effettuate dal personale interno della Biblioteca

- microfilm	NO
- copie digitali	effettuate dal personale interno della Biblioteca
- fotografie	effettuate dagli utenti, sotto il controllo del personale interno della Biblioteca
- altre riproduzioni	NO
Prenotazioni a distanza	- via mail: bm-n-sng@beniculturali.it - via telefono: +39 49 8751948 - via fax: +39 49 665790

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale	Il 100% delle riproduzioni sono conformi agli originali.
--	--

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	Servizio di reference all'utenza diretto in Biblioteca o tramite telefono o posta elettronica
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	http://catalogo.unipd.it : http://www.sbn.it/
Accesso ai documenti online	https://phaidra.cab.unipd.it/ (in via di implementazione)

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	Giovanni Battista Francesco TROLESE (bm-n-sng@beniculturali.it / tel. +39 49 8751948 / fax +39 49 665790) Giulio PAGNONI (bm-n-sng@beniculturali.it / tel. +39 49 8751948 / fax +39 49 665790)
Tempi di risposta	03 giorni lavorativi

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • In occasione di celebrazioni o eventi di particolare significato per il Monumento Nazionale si organizzano attività espositive; non si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. • Su richiesta formale l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze, incontri, presentazioni editoriali, laboratori didattici, visite guidate
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	• Cataloghi di mostre di stampe svoltesi nei locali della Biblioteca
Diffusione delle attività/iniziativa	cartellonistica, mailing list, news sul sito

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	Laboratori di Musicologia e di Codicologia, apprendimento delle pratiche biblioteconomiche di base.
- visite e percorsi tematici	Visite ai locali della Biblioteca con presentazione di materiale librario di varie epoche.
- 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	Stages per studenti sia della Scuola secondaria che dei cicli universitari.
- altre iniziative	

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Conoscenza diretta di docenti, cartellonistica interna, pubblicizzazione sul sito della Biblioteca.
--	---

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	Indicare in maniera sintetica: - Accordi diretti presi di volta in volta tramite contatti personali - soggetti: FAI, Istituti di Istruzione pubblica e privata. - finalità: formazione culturale, tutela.
----------------------------------	--

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	Compilazione di relazioni conclusive, compilazione di griglie valutative <i>on-line</i> , pubblicazioni specifiche.
--	---

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	Completamento della segnalazione nel catalogo elettronico del materiale documentario disponibile agli utenti, riordino e messa in sicurezza di ulteriori sezioni, ampliamento dei servizi al pubblico.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Conclusione della messa a norma degli impianti di sicurezza dell'ala Nord della Biblioteca (depositi e archivio)

- delle collezioni	Integrazione dei finanziamenti per l'acquisto di opere in continuazione e di collezioni scientifiche già presenti.
- dei servizi	Incremento dell'orario di apertura al pubblico e dei relativi servizi
- delle attività di valorizzazione	
- altro	NO
RECLAMI	
Reclami	• Possono essere rivolti all'indirizzo <i>mail</i> : bmn-sng@beniculturali.it

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 **d. Giulio PAGONI**.

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

bmn-sng@beniculturali.it o un fax al seguente numero **049 665790**

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-sng@beniculturali.it oppure utilizzando l'apposito registro collocato presso l'ingresso della sala di lettura. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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 (versione attuale, settembre 2015).

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

Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Santa Giustina

Via Giuseppe Ferrari, 2/A - 35123 PADOVA PD tel. 049 8751948 fax 049 665790

bm-n-sng@beniculturali.it www.bibliotecasantagiustina.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

Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Santa Giustina

Via Giuseppe Ferrari, 2/A - 35123 PADOVA PD

tel. +39 49 8751948 fax +39 49 665790

bm-n-sng@beniculturali.it

www.bibliotecasantagiustina.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