



MINISTERO  
PER I BENI E  
LE ATTIVITÀ  
CULTURALI

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI

Biblioteca Vallicelliana

# Carta della qualità dei servizi

2019

## I. PRESENTAZIONE

### **Che cos'è la Carta della qualità dei 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. La presente Carta viene emessa in accordo con la Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" e con l'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei servizi pubblici" e con Delibera CIVIT n. 3 del 2012.

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 dei Beni e delle 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 ai principi fondamentali di:

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

### *Partecipazione*

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

### *Efficienza ed efficacia*

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

## **II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

L'origine della Biblioteca Vallicelliana è legata a s. Filippo Neri e alla Congregazione dell'Oratorio da lui fondata. I primi volumi furono quelli appartenuti a s. Filippo, oggi conservati all'interno del Salone monumentale, realizzato su progetto di Francesco Borromini. La nascita ufficiale della Vallicelliana è considerata il 25 maggio 1581, data del testamento con cui l'umanista portoghese Achille Stazio donava a s. Filippo Neri la sua biblioteca (1700 libri a stampa e 300 preziosi manoscritti). Cesare Baronio fu il primo bibliotecario della Vallicelliana dal 1584 al 1587, ma fu il p. Fabiano Giustiniani a darle un ordinamento moderno fra il 1605 e il 1617, dotandola di cataloghi per autore e per soggetto. A partire dal XVII sec. la Vallicelliana si arricchì di numerose biblioteche private, come quelle del cardinale Silvio Antoniano, dell'umanista Pierre Morin, del vescovo di Saluzzo Giovenale Ancina, dell'abate di S. Eutizio Giacomo Crescenzi, del p. Antonio Gallonio, del cardinale Cesare Baronio, dei manoscritti di Leone Allacci, del p. Francesco Bianchini e del nipote p. Giuseppe Bianchini; da ultimi pervennero in dono alla Vallicelliana le biblioteche private del p. Ruggero Falzacappa e del p. Generoso Calenzio e quindi l'archivio di Pasquale Mattei, le carte di Alessandro Cialdi e il fondo Pecorini-Manzoni. Nel 1874 la Biblioteca Vallicelliana, come le altre degli ordini religiosi, divenne biblioteca di diritto pubblico e non fu pertanto disgregata; fu affidata alla tutela della Società romana di storia patria, che è tuttora ospitata nei locali dell'Istituto.

La Biblioteca possiede attualmente circa 130.000 volumi: manoscritti, incunaboli, stampati e musica, prevalentemente opere di natura storico-ecclesiastica, erudita, patristica e teologica, ma anche testi di filosofia, di diritto, botanica, astronomia, architettura e medicina. Consistente è il fondo manoscritto, circa 3.000 volumi, ed il fondo antico a stampa, circa 40.000. È presente anche una cospicua raccolta di incisioni e di fotografie d'epoca.

### **I COMPITI E I SERVIZI**

La Biblioteca garantisce l'accesso alle strutture, alle informazioni e ai documenti alla propria utenza istituzionale italiana e straniera.

La Biblioteca valorizza il posseduto (prevalentemente inerente alla storia della chiesa, riforma e controriforma, medievistica, studio dei manoscritti, cultura di Roma e del Lazio) attraverso un aggiornamento costante della produzione editoriale monografica e periodica.

- Assiste gli utenti nelle ricerche con correttezza, riservatezza, cortesia e disponibilità, erogando il servizio con continuità e regolarità nei limiti del possibile, cercando di ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.
- Facilita la conoscenza delle raccolte librerie e documentarie segnalando agli utenti strumenti di ricerca e di informazione bibliografica su supporto cartaceo e/o elettronico.
- Fornisce informazioni bibliografiche e assicura la circolazione dei documenti, anche attraverso servizi di fotocopie e prestito.
- Favorisce l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via Internet.
- Documenta e promuove le proprie raccolte attraverso mostre bibliografiche, pubblicazioni, convegni e conferenze.
- Ospita visite guidate, anche per gruppi e scolaresche, previa prenotazione.
- Persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi resi e si prefigge di analizzare costantemente i reclami degli utenti.

Il referente per la compilazione della carta è la Dott.ssa Livia Marcelli.

### **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **ACCESSO ALLA BIBLIOTECA**

Sono ammessi alla lettura tutti coloro che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età, purché in possesso di un documento di identità personale legalmente riconosciuto.

#### **Orario di apertura**

La Biblioteca è aperta al pubblico con il seguente orario:

lunedì, martedì, venerdì	8.15-15.00
mercoledì, giovedì	8.15-19.15

#### **Chiusura ordinaria**

Domenica e festività civili e religiose nazionali; 29 giugno (santi patroni)

#### **Chiusura straordinaria**

La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, è prevista durante due settimane del mese di agosto, segnalate anticipatamente sul sito della Biblioteca, durante le quali gli utenti possono comunque accedere ai cataloghi ed usufruire dei servizi di informazione e prestito dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

#### **Attesa per il rilascio tessere e/o autorizzazioni**

Per accedere alla Biblioteca vengono rilasciate tessere giornaliere a vista; la tessera di accesso al prestito viene rilasciata dal funzionario responsabile, in un tempo massimo di 20'.

## **ACCOGLIENZA**

### **Sito web**

La Biblioteca dispone di un proprio sito ufficiale ([www.vallicelliana.it](http://www.vallicelliana.it)) e di una pagina Facebook in cui sono inserite e prontamente aggiornate tutte le informazioni utili agli utenti. In particolare sono segnalate col massimo anticipo possibile tutte le variazioni dei servizi offerti.

### **Informazione e orientamento**

Una prima accoglienza viene fornita all'ingresso, dove esiste un punto informativo e sono dislocati anche i cataloghi, e quindi in sala di lettura.

All'ingresso sono disponibili depliant informativi sulla storia della biblioteca e si possono consultare depliant informativi per l'orientamento ai cataloghi.

È presente anche una segnaletica interna di orientamento con vedette relative ai cataloghi e ai servizi al pubblico nonché una segnaletica relativa alla sicurezza in base alla normativa vigente (pianta della biblioteca e vie di fuga).

Non è presente una segnaletica esterna.

### **Addetti ai servizi e personale di sala**

Il personale non dispone di divisa.

Una persona di riferimento si rende disponibile per l'utenza straniera di lingua inglese.

### **Accesso facilitato per persone con disabilità**

Per quanto riguarda le possibilità di accesso per persone con disabilità, va rilevato che la Biblioteca è situata in un complesso monumentale, privo di accessi facilitati.

Esiste comunque un ascensore interno a cui accedere dietro richiesta, preceduto però da gradini all'ingresso dell'edificio.

## **FRUIZIONE**

### **Capacità ricettiva**

La sala di lettura è dotata di 25 posti di consultazione; 24 prese elettriche per PC portatili; 2 postazioni internet, 1 lettore di microfilm, 1 macchina per ispezione multispettrale digitale. 1 postazione internet per il pubblico è disponibile anche all'ingresso.

### **Disponibilità del materiale fruibile**

I documenti sono consultabili a scaffalatura aperta solo in sala di lettura e costituiscono circa il 5% del patrimonio.

### **Documenti richiedibili per ciascuna richiesta**

Per la documentazione moderna sono richiedibili 2 opere per volta, per un totale di 4 volumi.

Per la documentazione antica e rara è richiedibile 1 solo volume per volta, salvo necessità di studi contestuali.

Nel caso di richiesta di foto o stampe valgono le stesse regole previste per il materiale antico. Per la consultazione dei microfilm si applicano le disposizioni vigenti per il materiale moderno.

### **Tempi di attesa per la consegna**

Il materiale, sia antico sia moderno, è distribuito solo in orario antimeridiano, ma è possibile prenotare la consultazione pomeridiana. Tutta la documentazione richiede tempi di attesa non superiori ai 20'. Non è previsto un limite per la consultazione giornaliera, ferma restando la compatibilità con le esigenze di tutela e di servizio.

### **Durata del deposito**

Il deposito di tutto il materiale, sia antico che moderno, ha la durata di 7 giorni.

### **Prenotazione a distanza**

È possibile prenotare il materiale per telefono (06 68802671), fax (06 6893868), posta (Piazza della Chiesa Nuova 18, 00186 Roma), e-mail ([b-vall.@beniculturali.it](mailto:b-vall.@beniculturali.it)).

### **Sale aperte alla fruizione**

La Biblioteca dispone di un'unica sala di consultazione. La pulizia della sala viene svolta sistematicamente e quotidianamente, all'inizio della mattina, senza arrecare intralcio alla fruibilità della sala da parte degli utenti.

La Biblioteca dispone anche di un salone monumentale disponibile al pubblico sia per visite guidate che per lo svolgimento delle manifestazioni culturali.

### **Illuminazione**

La sala di lettura è illuminata con luce naturale proveniente da ampie finestre; dispone di una illuminazione centrale artificiale e anche sui tavoli.

### **Monitoraggio e manutenzione delle sale**

La Biblioteca garantisce la sicurezza di tutti gli impianti attraverso il monitoraggio e la manutenzione periodica, nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

Nell'arco dell'orario di apertura al pubblico, la Biblioteca Vallicelliana assicura consulenza ed assistenza scientifica da parte del proprio personale per facilitare la conoscenza e l'accesso alle raccolte, con il supporto degli strumenti di ricerca accessibili all'entrata e/o nella sala di lettura

### **Assistenza di personale qualificato per diversamente abili**

La Biblioteca non dispone di personale qualificato per questo servizio.

## **Disponibilità al pubblico di cataloghi della Biblioteca**

### Cataloghi a volume manoscritti

- Manoscritti
- Fondi particolari

### Cataloghi a schede

- Monografie e periodici fino al 1990
- Soggetti fino al 1990
- Bibliografia dei manoscritti

### Cataloghi online cui partecipa anche la Biblioteca Vallicelliana

- Per le monografie moderne <http://opacbiblioroma.caspur.it/>
- Per le monografie antiche <http://opacbiblioroma.caspur.it/>
- per i manoscritti <http://manus.iccu.sbn.it/> Manus
- per gli incunaboli <http://www.bl.uk/catalogues/istc/> ISTC
- per le edizioni del XVI secolo <http://edit16.iccu.sbn.it/> EDIT16

Sono inoltre disponibili online (<http://cataloghistorici.bdi.sbn.it/>) vari cataloghi storici della Biblioteca.

Attraverso il web sono inoltre consultabili i cataloghi della maggiori biblioteche nel mondo.

Nella Biblioteca sono anche disponibili i cataloghi a schede della *Società romana di storia patria*, che ha sede presso la Biblioteca Vallicelliana, e ne rende fruibile il patrimonio bibliografico.

## **Disponibilità al pubblico di strumenti e sussidi per la ricerca**

Repertori bibliografici in scaffale sono disponibili in sede, per la maggior parte in sala di consultazione. Si tratta per lo più di materiale quale biografie, storia, storia ecclesiastica, letteratura, musica, arte, araldica, diritto, medicina, enciclopedie nazionali.

Bibliografie specializzate in scaffale, consultabili in parte a presa diretta in sala in parte previa richiesta, sono di supporto alle tematiche proprie della Biblioteca. Si tratta ad esempio di repertori quali *il Corpus Christianorum*, la *Bibliotheca sanctorum*, la *Patrologia greca e latina*, la *Storia dei papi del Pastor*, il *Moroni*, il *Thieme Becker*, il *Benezit*, la storia dell'arte di Pauly – Wissova nonché di repertori degli scrittori di vari ordini religiosi, del *RISM* e del *New Grove* per quanto riguarda la musica.

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **Bookshop**

La Biblioteca non dispone di un bookshop.

### **Caffetteria**

La Biblioteca non dispone di una caffetteria.

### **Guardaroba**

La Biblioteca non dispone di un guardaroba sorvegliato. Dispone di appendiabiti a disposizione del

pubblico.

### **Deposito oggetti**

La Biblioteca dispone di armadietti per il deposito degli oggetti personali.

## **PRESTITO**

### **Prestito locale**

Lunedì - venerdì	ore 8.30-13.30
------------------	----------------

L'attesa per l'iscrizione al servizio è di circa 20'.

Può essere richiesta una sola opera per un massimo di 2 volumi.

La durata del prestito dura di 30 giorni rinnovabili per altri 30 ove l'opera non sia stata richiesta da altri utenti.

Per la consegna in sede sono previsti non più di 20' di attesa.

### **Prestito interbibliotecario**

Le spese del prestito nazionale sono a carico dell'utente da pagare tramite conto corrente postale.

L'attesa per l'iscrizione al servizio è di circa 20'.

La richiesta dell'utente viene inoltrata entro 3 giorni.

L'invio dei documenti ad altre biblioteche avviene entro 8 giorni dalla conferma dell'avvenuto pagamento delle spese postali.

La durata del prestito è di 30 giorni.

La Biblioteca aderisce al servizio ILL SBN.

## **RIPRODUZIONE**

### **Fotocopie**

La Legge n. 124 del 4 agosto 2017 consente la riproduzione del patrimonio bibliografico anche mediante mezzo proprio, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio. La Biblioteca non fornisce un servizio di riproduzioni a pagamento.

### **Copie digitali**

Per quanto riguarda documenti quali manoscritti, incunaboli e altro materiale raro è possibile ottenere la riproduzione in digitale o altro supporto, ai sensi della normativa vigente, contattando fotografi esperti nel trattamento di materiale antico e raro (ulteriori indicazioni sul sito della Biblioteca).



## **INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA**

### **Informazione qualificata**

La Biblioteca fornisce informazioni a distanza sul proprio posseduto e sulla relativa localizzazione dei documenti.

Le richieste vanno inoltrate all'indirizzo: [b-vall.reference@beniculturali.it](mailto:b-vall.reference@beniculturali.it).

La Biblioteca si impegna a dare risposta alla richiesta, almeno ad un primo livello, entro 7 giorni dal ricevimento.

### **Accesso ai documenti on line**

Alcuni manoscritti, stampe, testi antichi a stampa sono consultabili attraverso banche dati esterne, attraverso Internet culturale (<http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/>), Francigena Librari (<http://www.francigena.beniculturali.it/>) o la Biblioteca europea d'informazione e cultura (<http://www.beic.it>)

I materiali dell'Archivio fotografico in versione digitale sono consultabili dal sito della Biblioteca all'indirizzo <http://www.vallicelliana.it/index.php?it/205/fototeca>.

## **VALORIZZAZIONE**

### **Mostre**

La Biblioteca organizza mostre bibliografiche atte a valorizzare e rendere accessibile ad un pubblico più vasto il proprio patrimonio bibliografico, artistico e documentario.  
Promuove mostre di arte contemporanea in dialogo con lo spazio borrominiano.

La Biblioteca concede prestiti del materiale delle sue collezioni unicamente per iniziative a scopo scientifico o per importanti manifestazioni a carattere culturale, organizzate da soggetti pubblici o privati in forma associata, dopo aver valutato le necessarie garanzie di tutela del materiale richiesto.

### **Eventi**

La Biblioteca cura, organizza e ospita convegni, conferenze, letture pubbliche, workshop, performances, concerti musicali, spettacoli teatrali, presentazioni editoriali, incontri coerenti con il suo profilo istituzionale.

### **Concessione temporanea degli spazi della Biblioteca**

La Biblioteca concede in uso temporaneo i propri spazi – compatibilmente con le esigenze del servizio al pubblico, e di sicurezza – per manifestazioni artistiche e culturali o per riprese cinematografiche o televisive.

L'autorizzazione viene rilasciata dalla Direzione dell'Istituto previa valutazione delle finalità compatibili con la destinazione culturale della Biblioteca.

Per tali eventi è previsto il pagamento di un canone di concessione, pubblicato sul sito istituzionale, il cui importo varia in relazione al tipo di evento, alla sua durata, al numero dei partecipanti, al tipo di

allestimento degli ambienti e alla fascia oraria richiesti.

## **Pubblicazioni**

La Biblioteca promuove i suoi fondi librari con la pubblicazione online o cartacea di cataloghi generali e speciali, e con la redazione di articoli su pubblicazioni collettive.

Dispone inoltre di una collana di studi e ricerche.

## **Diffusione delle attività**

Le iniziative istituzionali e temporanee vengono pubblicizzate attraverso informativa sul sito istituzionale del Ministero e sul sito istituzionale della Biblioteca, affissione delle locandine negli appositi spazi adibiti a tale scopo nell'edificio, mailing list, invio di comunicati ai giornali.

## **Risorse aggiuntive**

La Biblioteca stipula ove possibile accordi con altre istituzioni culturali per progetti comuni e concede in uso i propri spazi nel rispetto della normativa vigente.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

### **Iniziative**

La Biblioteca offre, a richiesta e con possibilità di approfondimenti didattici, un servizio gratuito di visite guidate per il Salone monumentale e per le mostre periodicamente allestite.

La visione dei manoscritti e dei volumi a stampa rari e di pregio, a scopo didattico, può avvenire attraverso la prenotazione di visite guidate concordando un appuntamento con il responsabile del relativo servizio.

I docenti che ne facciano richiesta possono svolgere singole lezioni o un ciclo di incontri per un limitato numero di studenti utilizzando il patrimonio bibliografico messo a disposizione dalla Biblioteca.

### **Interventi di diffusione mirata delle iniziative**

La Biblioteca promuove le proprie attività attraverso canali di comunicazione e il proprio sito web.

## **RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS**

### **Coinvolgimento degli *stakeholders***

La Biblioteca intende agire in una prospettiva di collaborazione istituzionale con soggetti che operano nel campo educativo e culturale, promuovendo collaborazione e partnership con università, scuole e associazioni culturali.

## **Modalità di comunicazione delle attività**

In base al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, e in particolare all’art. 9, “Accesso alle informazioni pubblicate nei siti”, comma 1, 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.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

### **Obiettivi di miglioramento dei servizi al pubblico**

- Prosecuzione dell’attività catalografica di recupero del “pregresso” (edizioni antiche e moderne) nei cataloghi online (SNB) e catalogazione di materiale manoscritto (Manus).
- Ampliamento dell’offerta di riproduzioni digitali disponibili online
- Incremento dell’offerta di *stages* per studenti universitari

### **Iniziative finalizzate al miglioramento:**

#### delle strutture:

Restauro degli Uffici e adeguamento antincendio degli ambienti (rischio antropico). Nuova destinazione per attività di valorizzazione di spazi appena restaurati (Galleria dei Cesari).

#### delle collezioni

Incremento degli acquisti librari, con particolare riferimento a materiali non posseduti dalle biblioteche romane.

#### dei servizi

Adesione ai progetti di miglioramento dei servizi secondo direttive MIBAC.

#### delle attività di valorizzazione

In fase di programmazione l’aumento di iniziative di incontri con il pubblico.

Partecipazione a progetti di partenariato regionale, nazionale, europeo. In particolare il progetto “La fabbrica della cultura” prevede:

- Incremento degli spazi fruibili da parte del pubblico
- Aumento dell’attrattività mediante l’uso di innovazioni tecnologiche
- Accesso a nuovi contenuti
- Messa in rete delle attività degli istituti residenti nel Complesso borrominiano

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Richieste di miglioramento dei servizi**

La Biblioteca accoglie e valuta ogni suggerimento che provenga dalla propria utenza istituzionale o da parte dei visitatori, atto a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Tali suggerimenti possono essere consegnati sia direttamente in Sede sia attraverso l'indirizzo di posta elettronica: [b-vall.urp@beniculturali.it](mailto:b-vall.urp@beniculturali.it).

### **Reclami**

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.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [mbac-b-vall@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-b-vall@mailcert.beniculturali.it) o un fax al seguente numero fax. 066893868.

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

Il numero dei reclami non supera lo 0,2% dei visitatori totali annui.

## **COMUNICAZIONE**

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

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La presente carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (ultima revisione: 14/05/2019).

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI**  
**BIBLIOTECA VALLICELLIANA**

Piazza della Chiesa Nuova, 18 00186 - Roma

Tel. 0668802671 Fax. 06 6893868 - E-mail [b-vall@beniculturali.it](mailto:b-vall@beniculturali.it)

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_  
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, 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**