



APPENDICE CARTA DEI SERVIZI
Biblioteca Comunale "Mario Soldati"
Moduli di reclamo e suggerimenti

A - MODULO DI RECLAMO

Gentile Utente

Se qualche servizio della Biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualche motivo i servizi della Biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella Carta dei Servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni e di compilare il presente modulo.

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

E-mail _____ **Tel.** _____

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio:

- qualità del servizio
- mancato rispetto dei tempi
- comportamento del personale
- interruzione
- modulistica poco chiara
- personale poco cortese
- informazione insufficiente o errata
- eccessivi tempi di attesa
- assistenza e informazione
- prestito interbibliotecario
- altro

Data e ora in cui si è verificato il disservizio: _____

Descrizione del Reclamo:

Eventuali suggerimenti: _____

Data e Firma _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

B- MODULO SINTETICO DI RECLAMO e SUGGERIMENTI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Gentile Utente

Se qualche servizio della Biblioteca non è soddisfacente, la preghiamo di specificare per quali ragioni segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi.

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

E-mail _____ **Tel.** _____

Reclami e suggerimenti

Descrizione del reclamo

Eventuali suggerimenti

Data e Firma _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

