



## Biblioteca ambientale "Paolo Colli"

### Modulo per reclami o suggerimenti

Gentile utente,  
in ottemperanza agli standard proposti nella Carta dei servizi, con questo modulo potrà segnalare al Responsabile della Biblioteca eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio offerto. Il modulo, compilato in ogni sua parte, può essere inviato per fax al numero 0746296403 o per posta elettronica all'indirizzo [biblioteca@arpalazio.it](mailto:biblioteca@arpalazio.it) (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 giorni dal ricevimento. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi. Eventuali suggerimenti saranno preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca.

Al Responsabile della Biblioteca ambientale "Paolo Colli"  
ARPA LAZIO  
Via Garibaldi, 114 – 02100 Rieti  
fax +39 0746 296403 email: [biblioteca@arpalazio.it](mailto:biblioteca@arpalazio.it)

#### Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio

##### *Accessibilità*

- Accesso agli uffici (orari, localizzazione, pulizia, servizi igienici)

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

- Servizi erogati via web/email/telefono

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

##### *Tempestività*

- Tempi di attesa per il rilascio della tessera di ingresso

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

- Tempi di attesa per il rilascio di informazioni

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

- Tempi di attesa per la consegna del materiale informativo

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

- Tempi di attesa per la consultazione delle risorse elettroniche / sito web

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

- Tempi di attesa per l'erogazione del servizio di prestito, prestito interbibliotecario, document delivery

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

Tempi di attesa per le prenotazioni di attività di Educazione ambientale

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

### **Trasparenza**

Aggiornamento del sito web (Bollettino nuove accessioni, modulistica, comunicazioni)

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

### **Efficacia**

Regolarità della prestazione erogata dal personale

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

Comportamento del personale

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

Interruzione del servizio

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

Informazione insufficiente/errata (affidabilità e completezza della risposta)

Motivazione/suggerimento \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

### **Proposte e suggerimenti:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Dati personali\***

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Numero tessera di ingresso in Biblioteca \_\_\_\_\_

Indirizzo di posta elettronica (e-mail) \_\_\_\_\_

Numero telefonico \_\_\_\_\_

Data

Firma \_\_\_\_\_

*\*Si informa che i dati personali comunicati dall'utente, ai sensi della legge 31/12/96 n. 675, saranno trattati unicamente per le finalità di gestione della procedura per la quale vengono rilasciati e per fini statistici e non verranno ceduti a terzi.*