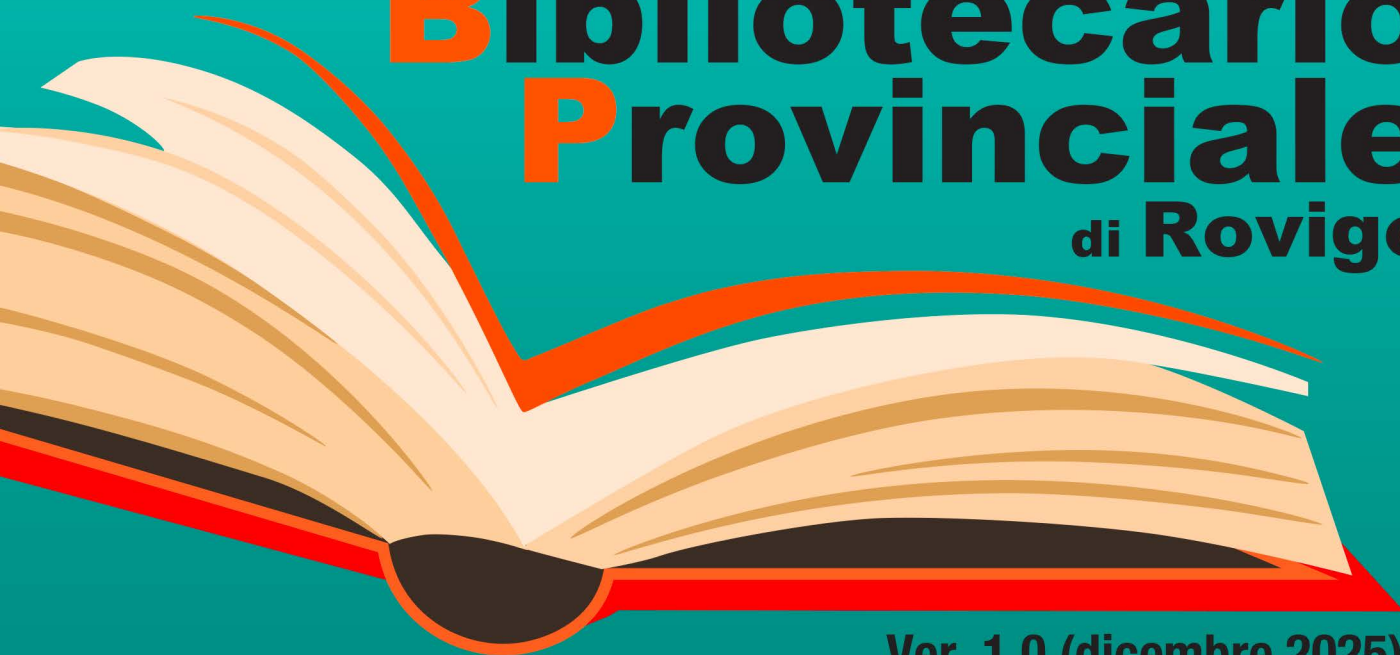




CARTA dei SERVIZI

Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo



Ver. 1.0 (dicembre 2025)



PREMESSE

La Carta dei Servizi (d'ora in poi CdS) è la guida ai servizi al pubblico del Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo la rete di cooperazione delle biblioteche del Polesine.

La CdS discende dalla Convenzione di adesione al Sistema Bibliotecario Provinciale sottoscritta dagli enti aderenti e si configura come un patto con i cittadini-utenti, in cui il Sistema Bibliotecario dichiara i principi ai quali si attiene, i servizi che si impegna ad assicurare, la modalità e i tempi di erogazione, il loro livello di qualità e gli standard adottati.

Il Dirigente responsabile della Provincia di Rovigo ne presiede l'attuazione, i Responsabili delle biblioteche aderenti e il personale bibliotecario ne garantiscono l'applicazione, nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti di settore.

La CdS è pubblicata sul portale del Sistema Bibliotecario Provinciale all'indirizzo www.sbprovigo.it e potrà essere aggiornata per recepire modifiche e aggiornamenti.

IL SISTEMA BIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Il Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo è la rete di cooperazione delle biblioteche del territorio polesano, istituita nel 1997 dalla Provincia di Rovigo per valorizzare le risorse biblioteconomiche presenti sul territorio e potenziare la quantità e qualità dei servizi di pubblica lettura erogati agli utenti.

Le biblioteche che aderiscono alla rete Sistema Bibliotecario Provinciale sono elencate nel portale web della rete.

La Provincia di Rovigo, in qualità di ente capofila del Sistema Bibliotecario Provinciale, ha costituito presso il Servizio Cultura il Centro Servizi SBP, con sede in via Ricchieri detto Celio n. 10, 45100 Rovigo, tel. 0425 386125 -367 -353, web www.sbprovigo.it, e-mail servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it, PEC ufficio. archivio@pec.provincia.rovigo.it.

PRINCIPI GENERALI

Il Sistema Bibliotecario Provinciale opera secondo i principi del Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994), che individua nella biblioteca pubblica la via di accesso locale alla conoscenza, condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

Rientrano tra gli scopi del Sistema Bibliotecario Provinciale la valorizzazione del patrimonio bibliografico degli enti aderenti attraverso un catalogo bibliografico comune e la circolazione del materiale librario e documentario delle biblioteche aderenti. La Provincia di Rovigo promuove la reciproca e fattiva collaborazione tra gli enti aderenti, fornisce loro servizi tecnologici di rete aggiornati, assistenza scientifica e biblioteconomia, formazione degli operatori, propone progetti comuni di promozione della lettura.



UGUAGLIANZA

Il Sistema Bibliotecario Provinciale opera applicando i principi previsti dalla Costituzione Italiana, che sanciscono l'uguaglianza dei diritti dei cittadini, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione, e non è soggetto ad alcun tipo di censura di natura ideologica, politica o religiosa.

Il Sistema Bibliotecario Provinciale si impegna affinché questi principi siano sempre rispettati, provvedendo ad adeguare i servizi, o a modificarli in tutto o in parte, qualora le condizioni dovessero apparire inadeguate a garantire i principi sopra espressi.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

L'attività del Sistema Bibliotecario Provinciale si svolge nel rispetto dei principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Ad ogni eventuale modifica apportata all'erogazione dei servizi sarà data tempestiva ed ampia comunicazione ai fruitori del servizio e al pubblico, secondo modalità idonee a garantire la più ampia diffusione.

ACCESSIBILITÀ

Il Centro Servizi SBP della Provincia di Rovigo è la struttura di coordinamento della rete di cooperazione bibliotecaria ed è attivo con orari ampi e adeguati alle esigenze della comunità.

Il personale dell'ufficio si occupa di organizzare e coordinare le attività, di fornire assistenza tecnica alle biblioteche aderenti e informazioni all'utenza.

Il Centro Servizi SBP programma la propria attività e osserva orari coordinati con quelli delle biblioteche della provincia, tenendo conto dell'offerta globale del territorio e delle esigenze generali della popolazione residente, limitatamente alla capacità operativa di mezzi e personale messa in campo dalla Provincia di Rovigo, ente capofila della rete di cooperazione.

Nella predisposizione dei servizi a distanza erogati via web il Sistema Bibliotecario Provinciale si impegna al rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti per legge.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I servizi vengono erogati nel rispetto del regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) e dal Codice della Privacy, assicurando la privacy e la confidenzialità delle informazioni personali e anagrafiche relative agli utenti e dei dati relativi all'uso delle collezioni e dei servizi da parte degli stessi. Ogni utente può accedere alle informazioni che lo riguardano, conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.



DIRITTO DI SCELTA

I servizi hanno per oggetto le raccolte conservate presso le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale, comprendenti tutte le forme di documentazione, disponibili su qualunque supporto, relative agli orientamenti e alle espressioni della conoscenza, del pensiero, della memoria e dell'immaginazione dell'uomo e della società, senza alcun tipo di censura né preclusione ideologica, politica, religiosa o commerciale.

Il Sistema Bibliotecario Provinciale si adopera affinché il diritto di scelta possa essere conosciuto ed esercitato indistintamente da tutti gli utenti, di qualsiasi età.

Nei limiti delle risorse disponibili, le biblioteche si impegnano a garantire la revisione e l'incremento delle raccolte per rendere disponibili agli utenti risorse informative e documentarie aggiornate.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Sistema Bibliotecario Provinciale promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Garantisce inoltre procedure di attuazione semplici ed efficaci e un'informazione costante e puntuale sulle modalità di erogazione dei servizi.

Diritto degli utenti è che la CdS sia pienamente rispettata, loro dovere è di vigilare e concorrere affinché ciò avvenga.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi del Sistema Bibliotecario Provinciale saranno autocertificate, previo accertamento dell'identità personale. Per gli utenti minori si rinvia al paragrafo dedicato ai Servizi per bambini, ragazzi e giovani adulti.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano. Ha facoltà, inoltre, di controllare e verificare lo stato di operatività dei servizi che utilizza e la situazione delle proprie richieste in corso.

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ. MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

Il corretto funzionamento del servizio si fonda sui principi di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato).

Attraverso la cooperazione bibliotecaria il Sistema Bibliotecario Provinciale si impegna a realizzare azioni per il miglioramento della qualità dei servizi, in accordo con i principi sopra indicati. Saranno adottate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio, ad ottimizzare i risultati e a contenere i costi.

Il Sistema Bibliotecario Provinciale, attraverso il continuo monitoraggio dei risultati, assicura le verifiche e la sistematica analisi dei servizi, mirando ad un continuo adeguamento quantitativo e qualitativo di erogazione degli stessi. Tali indagini vengono condotte anche con criteri statistici e sono aggiornate annualmente; i risultati delle indagini sono rese accessibili al pubblico e ad essi sarà riservata la più ampia visibilità possibile.



Tra i parametri di riscontro dei livelli raggiunti è prevista l'analisi dei dati riferiti al bisogno e al livello di soddisfazione dell'utenza. Vengono rispettati, o comunque perseguiti, standard di servizio professionali. Il Sistema Bibliotecario Provinciale collabora inoltre alle rilevazioni periodiche promosse dalle istituzioni nazionali e regionali.

GRATUITÀ

L'accesso alle biblioteche della rete e ai servizi erogati, compresi il prestito, la consultazione e la partecipazione alle iniziative organizzate dal Sistema Bibliotecario Provinciale, sono gratuiti per gli utenti, salvo casi particolari.

SERVIZI

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Il Centro Servizi SBP della Provincia di Rovigo fornisce assistenza alle biblioteche aderenti, coordina e realizza il servizio di prestito interbibliotecario, negli orari previsti e limitatamente alla disponibilità di personale e mezzi a disposizione. Ogni eventuale variazione d'orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata alle biblioteche.

Le biblioteche gestiscono servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi in rete.

Ogni biblioteca si impegna a diffondere la conoscenza dei servizi di pubblica lettura presso la propria utenza e a promuoverne l'utilizzo; in ogni biblioteca dovranno essere ben esposti e visibili i materiali informativi realizzati dal Centro Servizi SBP per promuovere i servizi e le attività di rete.

Al fine di valutare la qualità dei servizi resi, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Centro Servizi SBP, in collaborazione con le biblioteche, svolgerà periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche e le statistiche saranno resi pubblici in forma aggregata.

La Provincia di Rovigo organizza periodicamente corsi o giornate di aggiornamento per gli operatori delle biblioteche al fine di implementarne e aggiornarne le conoscenze, in relazione alle metodologie e tecnologie impiegate nell'attuazione dei servizi di rete ai cittadini-utenti.

IL PORTALE SISTEMA BIBLIOTECARIO PROVINCIALE

La comunicazione e l'informazione relative alle attività e ai servizi del Sistema Bibliotecario Provinciale avvengono prevalentemente per via telematica, attraverso il portale web www.sbproviso.it.

Il portale riporta informazioni di contatto ed orari di tutte le biblioteche aderenti alla rete, consente la ricerca



all'interno del catalogo bibliografico polesano, restituendo descrizioni dettagliate sui documenti, la loro localizzazione e disponibilità.

Dalla home page del portale gli utenti hanno la possibilità di iscriversi per accedere ad un'area personale dalla quale controllare le proprie richieste, il proprio storico ed effettuare prenotazioni da remoto dei materiali delle biblioteche nelle quali sono iscritti.

Il portale è continuamente aggiornato dal Centro Servizi SBP e dalle biblioteche del territorio, che gestiscono autonomamente pagine personali dedicate all'interno del sito. Ciò consente all'utente di essere informato su attività e iniziative organizzate nella rete, sia in forma individuale che partecipata.

Nel portale web sono pubblicate e aggiornate periodicamente vetrine tematiche e suggerimenti di lettura per promuovere le collezioni delle biblioteche e orientare la lettura.

Nel portale web sono reperibili informazioni di contatto e relative ai servizi erogati nella rete di cooperazione.

IL CATALOGO UNICO

Il catalogo collettivo del Sistema Bibliotecario Provinciale è lo strumento attraverso cui gli utenti possono liberamente effettuare ricerche del materiale documentario disponibile, sia a livello locale che nel circuito provinciale. L'accesso a tale catalogo avviene solamente per via telematica all'indirizzo web www.sbprovigo.it. La ricerca è consentita per tutti gli utenti da una delle postazioni attrezzate collegate a internet presenti in biblioteca, ove disponibili, o da un qualsiasi dispositivo con accesso web. I documenti presenti all'interno del catalogo sono di norma accessibili per il prestito a domicilio, indipendentemente dalla biblioteca proprietaria, salvo casi particolari, descritti in questa CdS nel paragrafo "Limitazioni ed esclusioni dal prestito". Il catalogo collettivo consente di impostare ricerche in diverse modalità e livello ed è uno strumento flessibile, adatto a soddisfare le esigenze sia dell'utente esperto che di quello inesperto.

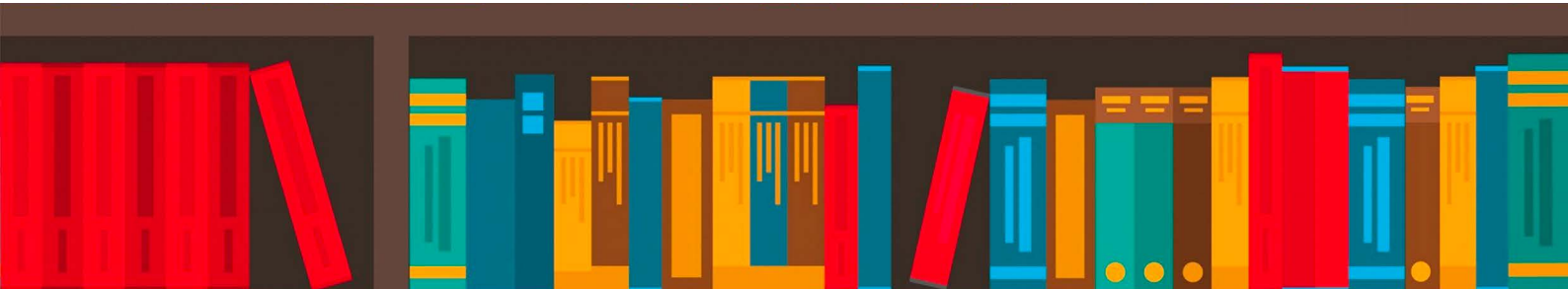
La catalogazione bibliografica su EasyCat è effettuata dai catalogatori del Centro Servizi del Sistema Bibliotecario Provinciale, in collaborazione con l'Accademia dei Concordi e delle biblioteche aderenti alla rete.

Il Sistema Bibliotecario Provinciale è accreditato come polo nazionale SBN (Servizio Bibliografico Nazionale); pertanto il catalogo bibliografico collettivo di rete è consultabile anche all'interno del catalogo nazionale Opac SBN.

Non tutti i documenti posseduti dalle biblioteche sono presenti nel catalogo collettivo. Qualora non siano trovati dei titoli, si consiglia di consultare la propria biblioteca di riferimento; se anche questa dovesse risultare sprovvista del materiale cercato, il bibliotecario inoltrerà una richiesta alle altre biblioteche della rete per una verifica sul materiale non in catalogo e, in caso di necessità, proporrà eventuali indagini sulle biblioteche fuori sistema.

LETTURA E CONSULTAZIONE

Presso tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale sono attivi i servizi di pubblica lettura e consultazione in sede dei materiali presenti nel catalogo opac Sistema Bibliotecario Provinciale. L'utente si impegna a prendere visione e a rispettare i Regolamenti e le Carte dei Servizi di ciascuna biblioteca nella quale intenda iscriversi.



IL SERVIZIO DI PRESTITO

Per accedere al servizio di prestito i cittadini devono essere iscritti all'anagrafica del Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo. L'iscrizione può essere effettuata in una qualsiasi delle biblioteche aderenti alla rete oppure da remoto, compilando il relativo modulo scaricabile dal portale www.sbprovigo.it, alla voce Informazioni > Iscrizione. Il modulo, in formato pdf compilabile, dev'essere salvato e inviato via mail in allegato, all'indirizzo servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it, unitamente alla foto di un documento di identità in corso di validità, seguendo le istruzioni riportate nel modulo stesso.

Ad iscrizione avvenuta, le richieste di prestito possono essere effettuate dagli utenti in una delle biblioteche nelle quali sono iscritti. Le richieste di prestito possono essere inoltrate dall'utente anche da remoto, dal proprio profilo all'interno del servizio "Area Servizi Utente Online" del portale, accessibile sul portale www.sbprovigo.it. L'utente può richiedere l'attivazione dell'"Area Servizi Utente Online" presso la biblioteca dove ha effettuato l'iscrizione o al Centro Servizi SBP, oppure accreditandosi autonomamente tramite SPID o CIE, seguendo le istruzioni riportate cliccando sulla funzione "Accedi" che compare posizionandosi con il puntatore del mouse in alto a destra della home page del portale, in corrispondenza dell'icona che rappresenta l'utente in forma stilizzata. Dalla stessa area, l'utente può controllare lo stato dei propri prestiti, le scadenze e lo storico.

Gli utenti rispondono dei documenti che ottengono in prestito e si impegnano ad osservare le norme e le tempistiche previste dalla biblioteca prestante.

Possono essere richiesti a prestito fino ad un massimo di 3 documenti contemporaneamente, salvo deroga, a discrezione di ciascuna biblioteca, su richiesta motivata o per particolari esigenze di studio. Alla scadenza del prestito, gli utenti devono restituire i materiali nella biblioteca dalla quale li hanno prelevati.

Di norma il prestito dura 30 giorni e può essere prorogabile di ulteriori 30 giorni, salvo che il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

In caso di ritardo nella restituzione del materiale, viene trasmessa all'utente una prima e-mail automatica di sollecito alla restituzione. Se l'utente non provvede a riportare il materiale in suo possesso, il sistema invia una seconda mail di sollecito, con preavviso di blocco dell'iscrizione. Qualora anche il secondo sollecito alla restituzione venisse ignorato, l'utente viene temporaneamente sospeso dal servizio, fino alla restituzione o ripristino del materiale.

Nei casi di deterioramento, anche involontario, o di smarrimento, furto o danneggiamento dei materiali in prestito, l'utente è tenuto alla sostituzione del documento con una copia della stessa edizione o di edizione successiva. Qualora la pubblicazione non sia più in commercio, l'utente è tenuto a sostituirla con opera diversa, concordata con il personale della biblioteca prestante.

In caso di temporanea indisponibilità al prestito del materiale, l'utente può richiederne la prenotazione. Sarà cura della biblioteca avvisare l'utente nel momento in cui il materiale sarà reso disponibile per il ritiro.

IL SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è attivo tra le biblioteche che aderiscono al Sistema Bibliotecario Provinciale e consente lo scambio e la circolazione dei documenti all'interno della rete di cooperazione. L'utente può chiedere in prestito o prenotare per il prestito tutti i documenti presenti sul catalogo collettivo, siano essi conservati nella biblioteca nella quale è iscritto che in una qualsiasi delle altre biblioteche aderenti. Alcuni materiali, per natura o condizioni particolari, possono essere esclusi dal prestito



e pertanto essere accessibili solo in consultazione interna presso la biblioteca di appartenenza. I documenti devono essere ritirati e restituiti, alla scadenza del periodo concesso per il prestito, nella sede della biblioteca nella quale sono stati richiesti.

Di norma, la durata di un prestito a domicilio è di 30 giorni, prorogabile una sola volta di altri 30.

Il servizio di circolazione dei documenti sul territorio è gestito dalla Provincia di Rovigo tramite un corriere che garantisce il collegamento settimanale di tutte le biblioteche Sistema Bibliotecario Provinciale aderenti.

Nel caso di disponibilità immediata del documento richiesto in prestito interbibliotecario provinciale, ovvero quando questo non risulti già in prestito ad altro utente, i tempi di attesa per la ricezione dello stesso non superano generalmente i 7 giorni, fatte salve eventuali chiusure ordinarie o straordinarie delle biblioteche e nel caso di sospensione straordinaria del servizio di corriere. Nel caso in cui il documento risulti in prestito ad altro utente, sarà possibile prenotarlo. In questo caso, sulla scorta delle informazioni restituite dal catalogo, l'utente sarà informato dal bibliotecario sui tempi di attesa stimati per la disponibilità del documento.

IL SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO EXTRA PROVINCIALE

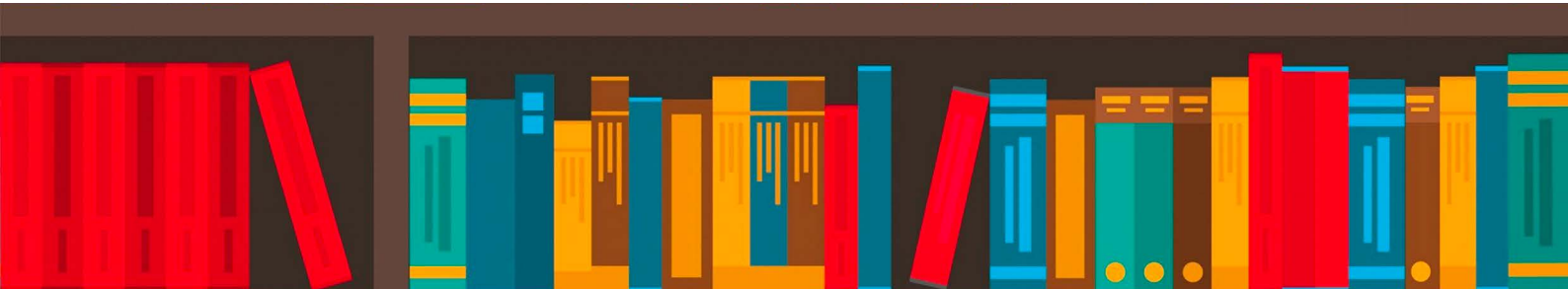
Il prestito extra provinciale è un servizio che consente lo scambio e la circolazione di documenti con le biblioteche che non appartengono alla rete Sistema Bibliotecario Provinciale. Il Sistema Bibliotecario Provinciale è Polo SBN ed è accreditato ad operare nel circuito del Servizio Bibliotecario Nazionale per il prestito e la fornitura documenti (ILL SBN).

Gli utenti iscritti possono pertanto richiedere, alla biblioteca presso la quale sono iscritti, il prestito di documenti presenti nel catalogo nazionale Opac SBN. Le modalità, i tempi e i costi per l'erogazione del servizio dipendono dai regolamenti delle biblioteche prestanti. Gli utenti che desiderassero accedere al servizio saranno preventivamente informati dal personale della biblioteca alla quale si sono rivolti, sulle condizioni di prestito previste dalla biblioteca prestante per il documento di proprio interesse ed avranno la facoltà di accettare o rifiutare le condizioni, revocando eventualmente la richiesta, prima che questa venga inoltrata. Una volta attivata la richiesta, l'utente è tenuto ad osservare le condizioni poste dalla biblioteca prestante, ivi compresi gli eventuali costi richiesti per l'erogazione del servizio di prestito.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Limitatamente alla disponibilità ed organizzazione di ciascuna biblioteca, per gli utenti può essere disponibile il servizio di riproduzione documenti in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scansione, ecc.).

Il servizio di riproduzione, sia in ambito provinciale che in quello extra provinciale, è regolato dalle singole biblioteche per quanto concerne modulistica, orari, disponibilità di un operatore o utilizzo self-service, tempi e tariffe di erogazione. Per i dettagli sulle modalità di erogazione del servizio si rinvia ai Regolamenti e Carte dei Servizi delle singole biblioteche, che l'utente si impegna a rispettare. L'utente si impegna altresì a rispettare la normativa in materia di diritto d'autore che tutela le opere oggetto del servizio di riproduzione.



IL PRESTITO DIGITALE

La Provincia di Rovigo mette a disposizione delle biblioteche aderenti un servizio di lettura e prestito in formato digitale tramite la piattaforma Media Library On Line (MLOL) di Horizons Unlimited h.u..

I contenuti presenti sulla piattaforma sono accessibili gratuitamente per gli utenti iscritti ad almeno una delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale e sono forniti dalla Provincia di Rovigo.

Gli utenti interessati ad accedere ai contenuti digitali disponibili sulla piattaforma (e-book, quotidiani e riviste, audiolibri e altri contenuti in italiano e altre lingue) devono fare richiesta di attivazione del servizio di prestito digitale tramite la piattaforma dedicata. La richiesta può essere fatta presso la sede della propria biblioteca di riferimento o compilando il modulo di iscrizione al servizio MLOL SBP presente sulla home page del portale del servizio <https://sbprovigo.medialibrary.it/>.

Il servizio di prestito digitale è raggiungibile anche dal portale di rete, cliccando sul servizio MLOL SBP, tra quelli disponibili in home page.

Termini e condizioni del servizio, Informativa privacy e accessibilità sono regolati dal fornitore del servizio Horizons Unlimited h.u. secondo la normativa vigente.

Il prestito digitale si configura giuridicamente quale servizio della società dell'informazione, ovvero tra i servizi forniti a distanza, per via elettronica e su richiesta individuale. Per questo tipo di servizi la normativa nazionale ed europea prevede che il consenso al trattamento dei dati personali possa essere espresso dal minore dal compimento dei 14 anni.

LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI DAL PRESTITO

Sono di norma esclusi dal prestito, in tutte le biblioteche: i manoscritti, le edizioni antiche, rare e di pregio, le tesi di laurea, i quotidiani e i periodici, i repertori, enciclopedie e dizionari, i documenti in precarie condizioni di conservazione, fragili o comunque a rischio di danneggiamento.

Inoltre è escluso dal prestito ogni altro materiale che in catalogo presenti la condizione di "Non ammesso al prestito".

SERVIZI PER BAMBINI, RAGAZZI E GIOVANI ADULTI

Nelle biblioteche Sistema Bibliotecario Provinciale possono essere offerti servizi personalizzati per bambini e ragazzi, in base alla loro fascia d'età.

L'iscrizione degli utenti minori avviene con il consenso dei genitori, ai quali è richiesto di esibire un documento di identità in corso di validità e la compilazione dello spazio riservato al consenso per l'iscrizione del minore sul modulo di iscrizione ai servizi di biblioteca.

Il servizio centralizzato di catalogazione della Provincia di Rovigo si occuperà di coordinare e organizzare la catalogazione dei documenti messi a disposizione di bambini e ragazzi al fine di promuovere la circolazione dei materiali tramite il servizio di prestito provinciale.

Nel catalogo collettivo del Sistema Bibliotecario Provinciale, per alcuni materiali è possibile effettuare ricerche applicando filtri che consentono di selezionare per determinate fasce d'età.



DONAZIONI

Ciascuna biblioteca può valutare di accogliere donazioni di fondi, singoli documenti o intere raccolte da inserire nel proprio patrimonio. Per i dettagli del servizio si rinvia ai Regolamenti e Carte dei Servizi delle singole biblioteche.

Le donazioni possono essere proposte anche al Centro Servizi SBP, il quale valuterà, sulla base delle caratteristiche dei materiali proposti, se acquisirli nel patrimonio della biblioteca provinciale o proporle alle altre biblioteche aderenti alla rete. In subordine potrà destinare i materiali ad iniziative di sostegno e promozione della lettura.

Le proposte di donazioni al Centro Servizi SBP possono essere presentate via e-mail all'indirizzo servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it. La richiesta dovrà essere corredata da un elenco dei materiali proposti in dono, nel quale siano riportati autore, titolo dell'opera, editore e anno di pubblicazione. In alternativa potrà essere prodotta una relazione dettagliata dei materiali proposti in dono, contenente elementi sufficienti a consentire al personale del Centro Servizi SBP e della biblioteca provinciale di effettuare una valutazione puntuale.

Ai donatori sarà richiesto di compilare un modulo di proposta di materiali in dono. Il documento si configura anche come liberatoria nei confronti della Provincia di Rovigo, che si riserva, anche sulla base delle indicazioni riportate nel documento sottoscritto dal donatore, di valutare la più opportuna destinazione dei materiali.

Il Centro Servizi SBP risponderà alle richieste di donazione entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi di rete del Sistema Bibliotecario Provinciale hanno diritti e doveri, in particolare:

La Provincia di Rovigo si impegna a:

- garantire alle biblioteche la disponibilità degli applicativi necessari all'erogazione dei servizi di pubblica lettura e al dialogo interbibliotecario;
- garantire la tempestiva catalogazione e pubblicazione dei dati catalografici delle biblioteche aderenti nel catalogo collettivo del Sistema Bibliotecario Provinciale;
- assicurare la pubblicazione dei dati catalografici all'interno dell'opac nazionale Indice SBN3;
- coordinare e realizzare il servizio di prestito, all'interno della rete provinciale ed extraprovinciale;
- curare e monitorare lo stato dei servizi di rete del Sistema Bibliotecario Provinciale e il rispetto degli standard qualitativi, provvedendo a darne diffusione;
- promuovere i servizi di rete, la loro crescita e implementazione;
- garantire la formazione degli operatori delle biblioteche sugli strumenti in uso all'interno della rete;
- proporre iniziative e progetti di promozione della lettura secondo i principi di cooperazione e partecipazione.



Le biblioteche si impegnano a:

rendere la propria sede accessibile, accogliente e inclusiva;

garantire il libero accesso e la circolazione dei documenti del proprio patrimonio, ad eccezione di quelli esclusi dal prestito;

tramite il personale incaricato, assistere gli utenti nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei servizi, compresi quelli di rete;

assicurare la presenza di personale professionalmente qualificato e con competenze adeguate a garantire agli utenti servizi aggiornati e di qualità;

realizzare iniziative di promozione della lettura e *information literacy*;

cooperare con le altre biblioteche per garantire gli standard di servizio stabiliti dalla Provincia di Rovigo e richiesti per la partecipazione alla rete di cooperazione;

raggiungere i "Livelli Minimi" di servizio stabiliti dalla Regione del Veneto per le biblioteche;

partecipare alle iniziative di rete, secondo i principi di cooperazione;

informare tempestivamente il Centro Servizi SBP e gli utenti di eventuali variazioni o interruzioni di servizio, per organizzare al meglio i servizi di rete e darne informazione agli utenti.

L'utente si impegna a:

prendere visione e rispettare i principi della CdS del Sistema Bibliotecario Provinciale;

prendere visione dal regolamento e della carta dei servizi di ciascuna biblioteca e rispettarne i principi;

rispettare gli orari, le scadenze, gli oneri e le norme della corretta convivenza civile nella fruizione dei servizi di pubblica lettura;

rispettare i documenti e le attrezzature utilizzate senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gli incaricati dei servizi di pubblica lettura sono tenuti a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'apprendimento e nell'utilizzo teorico e pratico del servizio.

Sono altresì obbligati a identificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti possono presentare reclamo per l'inosservanza degli impegni assunti nella presente CdS.

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente CdS può essere segnalata al Centro Servizi SBP.

Eventuali reclami possono essere presentati dall'utente in forma verbale o via e-mail. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Il Centro Servizi SBP riferirà all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (“Direttiva Cassese”) – Principi generali per l’erogazione dei servizi pubblici.

d.lgs. 14-3-2013 n. 33 e ss.mm. (d.lgs. 25 maggio 2016 n.97) art. 32 c.1 –

Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati.

d.lgs. 13-12-2023 n. 222, artt. 7 e 8 –

Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l’inclusione e l’accessibilità.

Linee guida AIB per la redazione delle Carte dei Servizi delle biblioteche pubbliche (Associazione Italiana Biblioteche, 2000).

ALLEGATI:

Mod. A) Iscrizione alla biblioteca della Provincia di Rovigo

Mod. B) Iscrizione al servizio di prestito digitale MLOL SBP

Mod. C) Proposta donazione e liberatoria

Mod. D) Modulo di reclamo

Mod. A)

nb: il presente modulo è compilabile on-line all’indirizzo www.sbprovigo.it, alla sottovoce “Iscrizione” della voce “Informazioni” del menu di navigazione in home page. Il documento, in formato pdf compilabile, deve essere trasmesso tramite mail all’indirizzo servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it, unitamente all’immagine di un documento d’identità in corso di validità.

Telefono 0425 386125
E-Mail servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it

:: ISCRIZIONE UTENTE AI SERVIZI ::

nb: compilare il modulo sottostante e trasmetterlo al Centro Servizi SBP all'indirizzo mail servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it unitamente all'immagine fronte/retro di un documento di identità personale

nome	<input type="text"/>	cognome	<input type="text"/>
nato/a a	<input type="text"/>	(<input type="text"/>)	, il <input type="text"/>
c.f.	<input type="text"/>	residente in via	<input type="text"/>
n°	<input type="text"/>	comune	<input type="text"/>
		(<input type="text"/>)	c.a.p <input type="text"/>
documento di riconoscimento	<input type="text"/>	, n.	<input type="text"/>
telefono	<input type="text"/>	e-mail	<input type="text"/>
titolo di studio	<input type="text"/>	professione	<input type="text"/>

CHIEDE DI ESSERE AMMESSO

AL SERVIZIO DI PRESTITO LIBRARIO

AL SERVIZIO DI BIBLIOTECA DIGITALE (MLOL_SBP)

nb: nel caso di iscrizione di un minore è necessaria anche la compilazione della sezione che segue da parte di un parente garante:

Dati del GARANTE nome cognome

nato/a a () , il

c.f. residente in via

n° comune () c.a.p

documento di riconoscimento , n.

telefono e-mail

rapporto di parentela con il minore

PROVINCIA DI ROVIGO - INFORMATIVA SERVIZI CULTURALI - SISTEMA BIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679), per il trattamento dei dati personali dei soggetti interessati al prestito bibliotecario con iscrizione nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali (Regolamento UE 2016/679 GDPR), prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati di carattere personale come diritto fondamentale. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato al rispetto della normativa e, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, di limitazione della conservazione, nonché di minimizzazione dei dati in conformità agli artt. 5 e 25 del Regolamento.

TITOLARI DEL TRATTAMENTO

Provincia di Rovigo, ente capofila del Sistema Bibliotecario Provinciale - Via L. Ricchieri detto Celio, 10 - 45100 (RO) mail: privacy@provincia.rovigo.it - pec: ufficio.archivio@pec.provincia.rovigo.it tel: 0425 386111

I Comuni ed Enti aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo, i cui dati sono comunicati agli utenti all'atto dell'iscrizione in biblioteca.

RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI

L'ente ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO-Data Protection Officer) contattabile a: dpo@provincia.rovigo.it

I dati dei RPD nominati dai **Comuni ed Enti aderenti** al Sistema Bibliotecario Provinciale di Rovigo sono comunicati agli utenti all'atto dell'iscrizione in biblioteca.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La Provincia di Rovigo, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità, prescritti dal GDPR e delle disposizioni normative, comunitarie, statali e regionali di settore, procederà al trattamento - ovvero alla raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, estrazione, consultazione, utilizzo, comunicazione, raffronto, interconnessione e cancellazione - dei Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- Iscrizione e gestione anagrafica degli utenti delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale
- erogazione del servizio di prestito dei documenti delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale
- elaborazione di dati statistici, in forma aggregata

La liceità del trattamento si fonda sull'**esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri** di cui è investita la Provincia di Rovigo (art. 6.1, lett. e) del GDPR, ed in base ad un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento (art. 6.1, lett. c), cui si unisce, per la stipula dei contratti, la natura contrattuale del rapporto tra Titolare ed Interessato ai sensi dell'art. 6, lett b) dello stesso Reg. UE 679/2016. Le norme di legge che costituiscono la base giuridica del trattamento sono : d.G.P. 21/12/1962, le Leggi della Regione del Veneto n. 11/2001, n. 19/2015, n. 30/2016, n. 17/2019, l.r. 50/1984

- **Comunicazioni** per iniziative culturali, conferenze, rassegne stampa, altre iniziative dei Titolari, con mezzi automatizzati (es. sms, fax, mms, posta elettronica ecc.) e/o tradizionali (tramite telefono, posta). Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra richiede il suo consenso espresso art. 7 del GDPR. Detto consenso riguarda sia le modalità di comunicazione automatizzate che quelle tradizionali sopra descritte. Lei avrà sempre il diritto di opporsi in maniera agevole e gratuitamente, in tutto o anche solo in parte al trattamento dei Suoi dati per dette finalità, escludendo ad esempio le modalità automatizzate di contatto ed esprimendo la sua volontà di ricevere tali comunicazioni esclusivamente attraverso modalità tradizionali di contatto.

I dati possono essere altresì trattati in forma anonima per esclusive finalità storiche e statistiche

OBBLIGO DI CONFERIRE I DATI E CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati personali è necessario per poter accedere ai servizi richiesti dall'interessato per le finalità di cui sopra e per tutte quelle ausiliarie e connesse (quali, ad esempio, attività di controllo e consultive). Il rifiuto al conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di corrispondere alla richiesta connessa alla specifica finalità. Con riferimento ai dati personali riconducibili a "categorie particolari", art. 9 del GDPR (quali, ad esempio, quelli che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, ovvero ancora quelli relativi alla salute, o alla vita sessuale, o all'orientamento sessuale), relativi a condanne penali, o a reati, o a connesse misure di sicurezza, ex art. 10 del GDPR, si precisa altresì come il relativo trattamento sia necessario, ai sensi dello stesso art. 9.2, lett. g), del Regolamento, per un motivo di interesse pubblico rilevante. Per massima chiarezza, Le precisiamo che, essendo fondato sulle predette basi, non è quindi necessario il Suo consenso al trattamento di tali dati personali. Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di comunicazioni periodiche è facoltativo, pertanto il Suo eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterebbe l'impossibilità di porre in essere le attività ivi descritte.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR, per le finalità di cui sopra, sia su supporto cartaceo che informatico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti dell'utente. Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del titolare, dai suoi responsabili e/o incaricati.

PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONE

E' esclusa l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI (CATEGORIE DI DESTINATARI)

I dati trattati per le finalità di cui sopra sono accessibili ai dipendenti e collaboratori del Titolare, assegnati ai competenti uffici della Provincia, che, nella loro qualità di soggetti espressamente designati al trattamento dei dati e/o amministratori di sistema e/o autorizzati al trattamento sono stati, a tal fine, adeguatamente istruiti dal Titolare. I dati personali possono altresì essere:

1. comunicati (cioè resi conoscibili a soggetti determinati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione) a:

- altre Pubbliche Amministrazioni, qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale;
- a quei soggetti pubblici ai quali la comunicazione è dovuta obbligatoriamente perché previsto da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento
- alle società per lo svolgimento delle funzioni affidate o per l'erogazione di servizi che saranno debitamente nominati come Responsabile esterni del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR;
- a soggetti privati, ove ciò sia necessario per l'esecuzione dei contratti di cui la Provincia è parte;
- a soggetti privati alle condizioni e con le modalità previste dagli articoli da 22 a 25 della legge n. 241/1990 (accesso ai documenti);

2. diffusi (cioè resi conoscibili a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione o consultazione) ove sia necessario ai fini della:

- pubblicazione all'Albo Pretorio, alle condizioni e con le modalità previste dal GDPR e dalle norme di settore;
- pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente", alle condizioni e con le modalità previste dagli articoli 5 e 5bis del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 (accesso civico).

La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti della Provincia di Rovigo avvengono su server ubicati all'interno dell'Ente e/o in cloud e/o su server esterni di fornitori dei servizi online che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati come Responsabili esterni del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

TRASFERIMENTO EXTRA UE

I dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Il periodo di conservazione dei dati è pari a quello necessario al perseguimento dei fini per cui essi sono stati raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del GDPR nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare. I dati raccolti saranno conservati solo per il tempo consentito dalla normativa vigente e dal Piano di conservazione e scarto. Oltre tale termine i dati potranno essere conservati con accesso limitato ai soli fini della difesa in sede civile e penale per eventuali controversie con l'interessato. Trascorso tale termine i dati saranno cancellati, fatta salva la facoltà del Titolare di conservarli ulteriormente per trattarli a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica, o storica, o a fini statistici.

DIRITTI DELL'INTERESSATO E MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Lei potrà esercitare, nei confronti del Titolare ed in ogni momento, i diritti previsti dal Regolamento. In base a tale normativa Lei potrà:

- chiedere l'accesso ai Suoi dati personali e ottenere copia degli stessi (**art. 15**);
- qualora li ritenga inesatti o incompleti, richiederne, rispettivamente, la rettifica o l'integrazione (**art. 16**);
- se ricorrono i presupposti normativi, richiederne la cancellazione (**art. 17**); fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Amministrazione e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- la limitazione del trattamento nelle ipotesi di cui all'**art.18** del GDPR
- opporsi al trattamento dei Suoi dati in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare (**art. 21**), fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto;
- di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Ai sensi dell'**art.19**, nei limiti in cui ciò non si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, il Titolare comunica a ciascuno degli eventuali destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le rettifiche, o cancellazioni, o limitazioni del trattamento effettuate; qualora Lei lo richieda, il Titolare Le comunicherà tali destinatari. In ogni momento Lei ha diritto:

- esercitare tutti i diritti di cui sopra inviando una e-mail a privacy@provincia.rovigo.it o al Responsabile della Protezione dei dati al seguente indirizzo e-mail: dpo@provincia.rovigo.it;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in base all'articolo 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei dati operato dalla Provincia di Rovigo abbia violato le disposizioni del Regolamento. Inoltre, ai sensi dell'art. 144 del D.Lgs 196/2003, come modificato dal D.Lgs 101/2018, chiunque può rivolgere all'autorità Garante una mera segnalazione.

Dichiaro di aver ricevuto e preso visione della presente informativa

luogo, il

Firma

ESPRESSIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione di comunicazione inerenti consigli di lettura, iniziative culturali, conferenze, rassegne stampa e altre comunicazioni di carattere culturale

Acconsento Non Acconsento

Firma

CONSENSO PER I MINORI

Nome e cognome

Firma [1]

[1] Nel caso di iscrizione di minore la firma in calce è del garante.

Mod. B)

nb: il presente modulo, valido solo per gli utenti iscritti ad una delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale, ed è compilabile on-line all'indirizzo <https://sbprovigo.medialibrary.it/> cliccando sulla voce "Iscrizione al servizio MLOL_SBP" che compare in home page.

Sistema Bibliotecario Provinciale FLUXUS

Richiesta accesso a MediaLibraryOnline Invia segnalazione

MediaLibraryOnline è la biblioteca digitale che consente di accedere gratuitamente, via internet, a quotidiani, riviste, e-book, musica, banche dati, film, immagini, audiolibri, corsi a distanza etc. Offre non solo risorse in consultazione, ma gestisce anche il servizio di prestito digitale. Può richiedere l'iscrizione a MediaLibraryOnline chi è già iscritto ad una delle biblioteche del sistema bibliotecario.

Sei iscritto ad una biblioteca **Non sei iscritto ad una biblioteca**

Compila e invia il presente modulo per richiedere l'accesso a MediaLibraryOnline, indicando cognome e nome, data di nascita e indirizzo e-mail usato per l'iscrizione in biblioteca Se non sei ancora iscritto, puoi farlo recandoti in una biblioteca del sistema con un documento di identità valido

Modulo richiesta accesso a MediaLibraryOnline

Cognome*

Nome*

Data di nascita* [GG MM AAAA]

Indirizzo e-mail*

Nota: i campi contrassegnati con un asterisco sono obbligatori

Primo accesso a MediaLibraryOnline
Dopo aver inviato il presente modulo, riceverai una mail nella quale ti verranno fornite le credenziali (username e password) e un link per effettuare il primo accesso

Mod. C)

LIBERATORIA PER LA DONAZIONE DI MATERIALI BIBLIOGRAFICI AL CENTRO SERVIZI SBP

Io sottoscritto/a nato/a a il residente
a via n°

CHIEDO

di donare, irrevocabilmente e incondizionatamente al Centro Servizi SBP il seguente materiale:

(indicare di seguito il numero e la descrizione sintetica, per una o più tipologie oppure allegare alla richiesta l'elenco o la relazione descrittiva del materiale trasmessa nella istanza di richiesta)

§ - Libri volumi n.:

§ - Opuscoli n.:

§ - Materiale multimediale n.:

§ - Periodici n.:

§ - Altro:

Dichiaro di essere a conoscenza che il Centro Servizi SBP non può gestire opere obsolete, incomplete, in cattivo stato di conservazione, manuali strettamente scolastici, non pertinenti alle raccolte della biblioteca e della rete cui afferisce o non congruenti con gli obiettivi e le finalità della biblioteca e della rete.

Dichiaro altresì, ai sensi dell'art. 783 del c.c. , che l'oggetto della presente donazione è di modico valore.

Nel caso in cui parte dei materiali donato risultasse già presente nelle biblioteche della rete o fosse considerato non idoneo *(barrare con una X la scelta)*:

accetto che esso possa essere: donato ad altre biblioteche, destinato a progetti che abbiano finalità di promozione alla lettura sul territorio, offerto in dono agli utenti o scartato e smaltito

oppure

chiedo che venga reso disponibile per la restituzione e il ritiro a carico del sottoscritto

Rovigo, li

Firma del donatore

Recapiti per eventuali comunicazioni:

e-mail

telefono n.

PROVINCIA DI ROVIGO
Sistema Bibliotecario Provinciale
Via Ricchieri detto Celio, 10 – 45100 Rovigo
Telefono 0425 386125 – 386353 - 386367
e-mail: servizio.biblioteca@provincia.rovigo.it –
PEC: ufficio.archivio@pec.provincia.rovigo.it –
Sito web: www.sbprovigo.it

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679, 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

