

Carta della qualità dei servizi della BNN

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 Carta della qualità dei servizi è 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 e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e a adeguare – per quanto possibile e 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.

[Scarica il testo della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca Nazionale di Napoli](#) [1]

(aggiornamento marzo 2017 - formato PDF)

Collegamenti

- [1] <http://www.bnnonline.it/getFile.php?id=3163>