Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.
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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Campania

Area Geografica

Sud

Indirizzo

via Magna Grecia, 919
Italia

Città

Capaccio Paestum

Cap

84047

Denominazione

Parco Archeologico di Paestum

Acronimo

PAE

Sito Web

http://www.museopaestum.beniculturali.it/

Email

patrizia.nicoletti@beniculturali.it

Responsabile

Patrizia Nicoletti

Telefono

0828811023

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1952

Notizie storiche

Il Museo, ubicato sul sito archeologico ed ospitato in un edificio moderno di proprietà dello Stato, è uno dei più importanti musei d'Italia ed iscritto dal 1998 nella lista del patrimonio mondiale UNESCO. Inaugurato nel 1952 è stato successivamente ampliato. Le raccolte esposte provengono dagli scavi archeologici effettuati nella città antica di Paestum e nel suo territorio negli ultimi cento anni e rappresenta in questo senso un mirabile esempio di "museo di sito". La collezione comprende sculture in pietra e in terracotta, migliaia di vasi dipinti e centinaia di tombe affrescate. La Tomba del Tuffatore è la più antica tomba dipinta nel mondo greco: la rappresentazione del giovane che si tuffa nell'acqua è senza paralleli e il dibattito scientifico sul suo significato continua ancora oggi. L'insieme delle raccolte – importantissime e spesso uniche – copre un arco cronologico che va dalla preistoria alla tarda antichità.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il PAE è tra le realtà più significative nel settore dei Beni Culturali non solo nazionali ma mondiali, meritando l'iscrizione al patrimonio mondiale dell'UNESCO. Da decenni, istituti e università italiani e stranieri svolgono qui ricerche altamente qualificate, contribuendo a diffondere la conoscenza del sito in ambienti internazionali. A Paestum l'antica Grecia è ancora percepibile come in nessun altro luogo e il Museo - attraverso i numerosi reperti - racconta la storia millenaria della città: nell'area archeologica, annessa al Museo, ancora oggi si possono ammirare tre templi dorici, costruiti circa 2500 anni fa, tra i meglio conservati del mondo. Paestum è nel Parco Nazionale del Cilento dove è nata la "Dieta Mediterranea" anch'essa patrimonio UNESCO. La coesistenza di tanti elementi di eccellenza, l'incremento delle attività di comunicazione e promozione a livello internazionale hanno determinato l'interesse internazionale - in crescita - verso questi luoghi.

Missione

Missione istituzionale del Parco Archeologico di Paestum è tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico di Paestum – tra i siti archeologici italiani più noti a livello internazionale - e del suo territorio.

Compiti e servizi

Il PAE è sede di attività di tutela e ricerca scientifica incentrata sui beni conservati e sulle testimonianze archeologiche del territorio avvalendosi anche della collaborazione del MiBACT e delle Università e Istituti di ricerca italiani e stranieri; promuove il patrimonio culturale attraverso iniziative indirizzate a diverse fasce di utenza; garantisce l'accesso e la percorribilità agli utenti con ridotta capacità motoria; il sito web e i canali social supportano le attività di comunicazione.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

12

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Patrizia

Cognome

Nicoletti

Qualifica

Funzionario per la promozione e comunicazione

Telefono

0828811023

Email

patrizia.nicoletti@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8:30 alle 19:30 (emissione ultimo biglietto d’ingresso ore 18:50); 1° e 3° lunedì del mese dalle 8:30 alle 13:40 (emissione ultimo biglietto d’ingresso ore 13:00)

Apertura serale

- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1 gennaio, 25 dicembre; il pomeriggio del primo e terzo lunedì del mese

Numero di giorni di apertura annua

363

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

12

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

In caso di sciopero il Museo resterà chiuso mentre l'area archeologica resterà pienamente fruibile; in caso di convegni, mostre..., sono il Museo resta fruibile al 100%; in caso di lavori, si provvede a chiudere il settore interessato e a creare un percorso alternativo, con riallestimenti temporanei per evitare di ridurre l'offerta culturale.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

11 sale espositive; la sala romana e i depositi sono visitabili in giorni prestabiliti - per gruppi di max 25 persone - guidati dal

personale del PAE.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall’istituto

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Rassegne estive: "Heraia - Musica ai templi" ogni venerdì e "Paestum by night" dal venerdì alla domenica nei mesi di luglio e agosto; Visite straordinarie "Venerdì dei depositi" da Marzo ad Agosto; "Paestum per tutti - architetture senza barriere" seconda domenica del mese da marzo a dicembre; "family lab" -prima e terza domenica del mese- e "Sentiero degli argonauti" -prima domenica del mese- tutto l'anno.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Per attività di studi, ricerche e promozione del Museo e del territorio:
Università degli studi "Federico II" di Napoli Accordo quadro di cooperazione, per attività di studi, ricerche, progettazioni, organizzazione di seminari, conferenze workshop, mostre;
Università degli studi di Napoli "L'orientale", per attività di studi, ricerche, progettazioni, organizzazione di seminari, conferenze workshop;
Università degli studi di Salerno, Accordo quadro di cooperazione, per attività di studi, ricerche, progettazioni, organizzazione di seminari, conferenze workshop;
Associazione italiana di archeometria, Accordo di collaborazione per attività di ricerca;
Società friulana di archeologia, Accordo di collaborazione per avviare studenti e volontari allo studio storico-archeologico di Paestum e del suo territorio;
Legambiente, Protocollo d'intesa per attività rivolte alla valorizzazione e promozione del PAE;
Lacelab (laboratoty of architecture and civil engineering), Protocollo d'intesa per la ricerca finalizzata ad individuare strategie e procedure innovative per la fruizione e la valorizzazione del PAE

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Collane
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

didattica

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

8,30/ 13,00 giorni feriali

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9:00 - 13:00

Numero di opere inventariate

26.000 circa

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

2.000 circa

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Ricerche, studi e nuovi scavi nell'area archeologica sono alla base di tutte le attività del Parco. Le novità riguardano il coinvolgimento del pubblico più vasto anche in questa fase come, ad esempio, scavi ispirati al modello dell'archeologia

pubblica: tutti partecipano on site e on line. La flessibilità di parte dell'allestimento museale rende la visita sempre nuova.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Ristrutturazione dell'edificio, miglioramento energetico degli impianti e dei servizi di sicurezza e sorveglianza, lavori finalizzati alla fruizione dei depositi, al miglioramento degli spazi per servizi di accoglienza, alla sistemazione dei giardini interni anche per ampliare le aree di sosta, ampliamento degli uffici. Fondi PON 2016-2010, appalto 2017 termine dei lavori entro il 2018

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Il nuovo progetto di allestimento prevede l'ampliamento dell'offerta museale con spazi dedicati all'esposizione, a rotazione, di reperti e tombe provenienti dai depositi.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Infrastruttura di rete e access point per la realizzazione del sistema di Hot Spot Wi-Fi free; APP per accedere a contenuti multimediali di approfondimento dei reperti esposti nel museo; APP con funzionalità di Augmented Reality con specifici supporti a vantaggio di una fruizione ampliata del Museo anche per persone con diverse forme di disabilità (motoria, visiva)

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

La programmazione annuale prevede rassegne estive, mostre, convegni, laboratori didattici, aperture straordinarie estive, visite ai luoghi non aperti al pubblico, visite guidate a pubblici con esigenze particolari. Convezioni e protocolli con Associazioni e istituti universitari; Archeologia pubblica; pubblicazioni scientifiche e cataloghi di mostre.

Altro

mostre programmate:
"Gladiators. Heroes of the Colosseum" – Museée de la Romanité, Nîmes (Francia), dal 2 giugno 2018 al 24 settembre 2018;
"La tomba del tuffatore" in occasione del 50° anniversario dal rinvenimento, Paestum, dal 3 giugno al 31 dicembre 2018

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

PARCO ARCHEOLOGICO DI PAESTUM

Indirizzo / Address

Via Magna Grecia, 919 - 84047 Capaccio Paestum (SA)

Tel	Email
0828 81 10 23	pae@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____
NOME / SURNAME : _____
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____
TELEFONO/PHONE : _____
E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

_____
_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

_____
_____
_____

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE_____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days