

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

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza San Marco, 49
Italia

Città

Roma

Cap

00186

Denominazione

Vittoriano e Palazzo Venezia

Acronimo

VIVE

Sito Web

<http://www.vive.beniculturali.it>

Email

vi-ve@beniculturali.it

Responsabile

Edith Gabrielli

Telefono

+390669994211

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2019

Notizie storiche

Vittoriano e Palazzo Venezia è un istituto del Ministero della Cultura che consta di due importanti edifici di Roma, il Vittoriano e Palazzo Venezia. Il Vittoriano, talora anche detto Altare della Patria, è il principale monumento in onore del primo re d'Italia, Vittorio Emanuele II: concepito nel 1882 e inaugurato nel 1911, esso accolse nel 1921 la Tomba del Milite Ignoto e fu completato negli venti-trenta con un'ala espositiva lungo via dei Fori Imperiali. Palazzo Venezia, fondato nel 1455 dal cardinale veneziano Pietro Barbo, poi papa Paolo II (1464-1471), fu abitato da cardinali, pontefici e dal 1564 dagli ambasciatori della Repubblica di Venezia. Dal 1797 ambasciata dell'Impero d'Austria-Ungheria, nel 1916 il palazzo fu requisito dal Regno d'Italia e adibito a museo. Scelto da Benito Mussolini come sede di rappresentanza del governo fascista, nel dopoguerra esso è stato definitivamente destinato a sede museale.

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

Il Vittoriano e Palazzo Venezia riunisce due tra i monumenti più rappresentativi e visitati d'Italia, collocati rispettivamente sul lato sud e ovest di Piazza Venezia, nel cuore di Roma, la Capitale d'Italia. Il Vittoriano è uno dei simboli della Repubblica: sui valori originari, l'unità e l'indipendenza dell'Italia, esso innesta senza soluzione di continuità quelli dell'Italia di oggi, l'Italia della Costituzione del 1948 e dei Trattati di Roma del 1957, un'Italia repubblicana, democratica e europea. Palazzo Venezia è uno dei principali edifici del Rinascimento a Roma: ideato da Leon Battista Alberti, ha ospitato nel corso del tempo cardinali, papi e ambasciatori. Il museo al suo interno accoglie alcune delle principali raccolte di arte applicata del nostro paese, capaci di illustrare il lungo percorso che dal "fatto in Italia" della tradizione medievale e rinascimentale ha portato fino al moderno Made in Italy.

Missione

L'Istituto è un'istituzione permanente senza scopo di lucro, aperta al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo. L'Istituto, simbolo della Repubblica e dei suoi valori costituzionali, tutela e valorizza le proprie architetture, i propri apparati decorativi e le proprie collezioni, in primo luogo mediante la ricerca e lo studio; l'Istituto ne promuove altresì la fruizione pubblica, nell'ottica di una piena e moderna educazione alla cittadinanza attiva, democratica ed europea. L'Istituto, collocato nel centro del tessuto cittadino, si propone come luogo per mostre di elevata tenuta scientifica, tale da contribuire al rilancio di Roma nel campo delle esposizioni d'arte di livello nazionale e internazionale. L'Istituto gestisce il Museo Centrale del Risorgimento che ha sede all'interno del Vittoriano, anche avvalendosi, per l'attività scientifica e di ricerca, della collaborazione dell'Istituto per la Storia del Risorgimento italiano.

Compiti e servizi

L'istituto intraprende ogni attività ai fini del perseguimento della missione, quali a titolo di esempio: attività di ricerca e studio del patrimonio; di conservazione; di incremento delle collezioni; di ampliamento e miglioramento della fruizione pubblica, anche attraverso un programma di esposizioni temporanee e iniziative educative; di inserimento dell'Istituto nei più ampi circuiti nazionali e internazionali; di gestione delle risorse finanziarie, strumentali e umane.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

107

Numero dei visitatori annui

oltre 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Edith

Cognome

Gabrielli

Qualifica

Dirigente Generale

Telefono

+390669994211

Email

edith.gabrielli@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.30-19.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

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

25 dicembre, 1 gennaio

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
- Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede

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

- Telefonica
- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

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

Sì

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

Sì

Segnaletica interna

- 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

No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

Sale aperte

77

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

Vittoriano: tutto l'esterno fatta eccezione del Sommoportico e, all'interno, Museo Centrale del Risorgimento, Atrio della Libertà e Atrio Giuseppe Sacconi.

Palazzo Venezia: Giardino grande, Viridarium, piano nobile con museo fino al lato settentrionale del Palazzetto Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte: sale di studio al piano ammezzato di Palazzo Venezia.

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

Vittoriano: tutto l'esterno fatta eccezione del Sommoportico e, all'interno, Museo Centrale del Risorgimento, Atrio della Libertà e Atrio Giuseppe Sacconi.

Palazzo Venezia: Giardino grande, Viridarium, piano nobile con museo fino al lato settentrionale del Palazzetto Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte: sale di studio al piano ammezzato di Palazzo Venezia.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

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

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Ristorante

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche

Guardaroba custodito

Non presente

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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

La storia architettonica, decorativa e residenziale di Palazzo Venezia nel Cinquecento

Responsabili scientifici: prof.ssa Barbara Agosti, dott.ssa Edith Gabrielli

Partner: Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", Dipartimento di Studi letterari, filosofici e di storia dell'arte

La collezione di ori e argenti del Museo Nazionale del Palazzo di Venezia

Responsabili scientifici: prof.ssa Maria Concetta Di Natale, dott.ssa Edith Gabrielli

Partner: Università degli Studi di Palermo, Dipartimento di Culture e Società, Osservatorio per le Arti Decorative in Italia, 'Maria Accascina'

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

su appuntamento

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

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

16.139

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

747

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
- Disponibili on-line

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

- Sì

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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

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

No

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

No

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
- Operatori economici
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- 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.)**

Il VIVE mira a sfruttare la centralità nel tessuto della Capitale per divenire il luogo privilegiato dove raccontare il nostro paese: il Vittoriano sarà così dedicato alle istituzioni e alla società; Palazzo Venezia alle emergenze artistico-culturali. Il VIVE intende altresì proporsi come spazio per mostre di livello internazionale per contribuire al rilancio di Roma in questo settore.

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.)**

I principali interventi sono:

- studio e cantieri pilota sui cronici problemi conservativi del Vittoriano;
- progettazione di nuovi impianti;
- restauro dell'Ala Fori Imperiali del Vittoriano e trasformazione in centro espositivo e didattico di livello internazionale;
- ridefinizione delle funzioni di Palazzo Venezia con ampliamento del percorso di visita e riorganizzazione dei depositi.

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

I principali interventi sono:

- completamento della catalogazione e realizzazione del catalogo generale on line;
- realizzazione di un'esposizione permanente sulla storia del Vittoriano con l'impiego dei gessi ora in deposito presso il Mattatoio;

- riallestimento delle sale di Palazzo Venezia anche con opere ora in deposito, come la collezione di armi Odescalchi.

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

I principali interventi sono:

- introduzione di una biglietteria on line;
- introduzione di casse automatiche;
- introduzione di un numero di prenotazione per gruppi e scuole;
- progettazione di un bookshop e di una seconda caffetteria;
- promozione delle concessioni in uso degli spazi per attività compatibili con tutela e identità dei luoghi.

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.)

I principali interventi sono:

- programma di esposizioni per il 2022 e per l'inaugurazione dell'Ala Fori Imperiali nel 2023;
- programma di conferenze e seminari;
- accordi per iniziative culturali congiunte con le altre istituzioni pubbliche e private dell'area di piazza Venezia;
- rapporti con le associazioni degli utenti con esigenze specifiche per incrementare l'accessibilità.

Altro

Il VIVE pone al centro la ricerca e l'educazione. Per questo sigla accordi con Università e Istituti di ricerca italiani e stranieri su progetti di studio, finanzia almeno una borsa di studio di dottorato di ricerca sul proprio patrimonio e propone, anche attraverso un incarico a una società esterna, un'ampia offerta per le scuole di ogni ordine e grado, per le famiglie e per gli adulti.

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 DELLA CULTURA**

Vittoriano e Palazzo Venezia

Indirizzo / Address

Piazza San Marco, 49

Tel

+390669994211

Email

vi-ve@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