



## 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

Basilicata

#### Area Geografica

Sud

#### Indirizzo

Via Dinu Adamesteanu,21  
Italia

#### Città

Metaponto Borgo, frazione di Bernalda (MT)

#### Cap

75012

#### Denominazione

Museo Archeologico Nazionale Metaponto

#### Acronimo

-----

#### Sito Web

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

#### Email

[pm-bas.museometaponto@beniculturali.it](mailto:pm-bas.museometaponto@beniculturali.it)

#### Responsabile

Direttrice ad interim dei Musei del Polo Museale Regionale Basilicata ,dott.ssa Marta Ragozzino.

**Telefono**

+39 0835.745327

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Ufficio Archeologia della SABAP (Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio della Basilicata)	
c/o Museo Archeologico di Metaponto.	

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1991

**Notizie storiche**

Inaugurato nel gennaio 1991, il Museo di Metaponto, è un "Istituto della Cultura" che espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt.53, 101, cc.1 e 3, D.Lgs.42/2004). Attraverso una selezione di reperti provenienti dalla ricerca archeologica sul territorio di competenza, illustra:

- le forme iniziali di popolamento ad opera degli Enotri-Choni;
- la colonizzazione greca e la fondazione di Metaponto nel VII sec. a.C. ad opera di popolazioni provenienti dal Peloponneso con l'espansione tra i due fiumi Bradano e Basento e lo sviluppo di una bonifica agraria nel territorio metapontino;
- i contatti e le trasformazioni dei centri italici nell'entroterra tra il VI ed il IV sec. a.C.
- il periodo della conquista romana ed il graduale abbandono di Metaponto.

Nel corso degli anni il Museo ha ospitato mostre ed iniziative culturali che hanno rappresentato una straordinaria occasione di valorizzazione dei beni archeologici tutelati fin ad oggi.

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

Il Museo Archeologico Nazionale di Metaponto, che afferisce per la riforma in atto del Mibact (D.P.C.M.29/08/2014) al Polo Museale Regionale della Basilicata, vuole valorizzare e far fruire la storia della colonia metapontina (seconda metà del VII sec. a.C.) sede di uno tra i più importanti insediamenti greci dell'Italia Meridionale. Nel corso degli anni, con l'arrivo di Pitagora, la colonia ha sviluppato una delle principali scuole di pensiero scientifico e filosofico.

**Missione**

- Contribuire alla maggiore conoscenza dei beni culturali materiali ed immateriali del territorio.
- Partecipare allo sviluppo in rete dei musei lucani, provvedendo a definire strategie ed obiettivi comuni di valorizzazione, in rapporto all'ambito territoriale ed in collaborazione con gli EE.LL. e le realtà presenti.
- Promozione ed integrazione di percorsi culturali, migliorando la fruizione degli itinerari turistici.

**Compiti e servizi**

Garantire l'accessibilità a tutti i cittadini, la fruibilità del patrimonio storico-archeologico presente nelle sale esposte, facilitando anche attraverso forme d'ingresso condivise, la fruizione dei monumenti al Parco dell'Area Urbana (Contrada Sansone) ed al Santuario extraurbano dedicato ad Hera (Tavole Palatine) situato sulla S.S.106 Jonica in direzione Taranto.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

4

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Nunzia

**Cognome**

Armento

**Qualifica**

Funzionaria per la valorizzazione ed i servizi educativi.

**Telefono**

+39 0835.745327

**Email**

[nunziamaria.armento@beniculturali.it](mailto:nunziamaria.armento@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Museo: lunedì 14,00 - 20,00 ; martedì-domenica 9,00 -20,00.

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal Mibact).

**Numero di giorni di apertura annua**

362

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

Sì

**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
- 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**

No

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**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**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**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**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

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

**Parcheggio riservato**

Sì

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- 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**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

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

100%

**Sale aperte**

4

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

Solo in caso di calamità naturali e per ragioni di ordine pubblico le sale espositive non saranno visitabili. Qualsiasi impedimento comunque viene tempestivamente comunicato all'utenza.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi comunque visitabili**

Le aree archeologiche del parco dell'Area Urbana e del Santuario extraurbano dedicato ad Hera(Tavole Palatine)sono di competenza della SABAP.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**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**

No

**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**

Sì

**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**

- A pagamento
- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

**Ove esistente, specificare orario**

da concordare.

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**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)

Giornate Europee per il Patrimonio, Giornata Nazionale del Paesaggio, Giornata nazionale della disabilità, Festa della donna, Festa dei Musei, Festival Internazionale della Città Futura (Summer School 2017, Unibas/Yale University).  
Progetto Archeologia in Musica (Regione Basilicata, Piano Regionale dello spettacolo 2016).  
Concerto nel Piano di Valorizzazione 2017 con Istituto Omnicomprensivo di Bernalda e Metaponto.

#### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Periodici
- Editoria didattica

#### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- 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
- Volontariato
- Servizio civile

### Educazione e didattica

#### Servizi educativi

Sì

#### Didattica affidata in concessione

No

#### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

#### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Laboratori artistici e di animazione

- 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 : con prenotazione/iscrizione

#### Altre iniziative

- 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

da concordare.

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

da concordare.

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

Sì

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

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

**Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

Aut. dirigente, da concordare.

**Numero di opere inventariate**

290.855 (Indagine Istat del 2016).

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Numero di opere esposte**

2.300 (Indagine Istat del 2016).

**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**

- Sì
- Disponibili on-line

**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**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

**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

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

**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.)**

Con le procedure di gara dei PON Cultura FESR 2014/20 si realizzerà un miglioramento strutturale ed un adeguamento, con verifica globale ed ottimizzazione, dell'impiantistica esistente e così si rivisiteranno le sale espositive ed inaugurare il secondo lotto del Museo, che prevede percorsi di fruizione e nuovi allestimenti, spazi dedicati, con l'installazione di sistemi multimediali interattivi.

**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.)**

La superficie destinata al nuovo allestimento è di 1.200 mq. che saranno fruibili secondo la progettazione data, con un miglioramento complessivo della museografia sull'ingente patrimonio storico-archeologico di riferimento.

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

Seguirà una puntuale e ricca programmazione, subito dopo la disponibilità piena degli spazi come da progettazione in itinere.

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

Seguirà la tempistica delle fasi progettuali in esecuzione, anche con servizi aggiuntivi.

**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.)**

Grazie alla presenza dei giovani volontari del Servizio Civile, si pensa d'implementare la presenza dei visitatori in occasione delle prime domeniche di ogni mese ad ingresso gratuito, in giornate o per eventi già calendarizzati dal Mibact. Si vorrebbe incentivare e promuovere una migliore comunicazione degli eventi, per favorire l'accesso alla Cultura ed alla storia di persone svantaggiate.

### **Altro**

Progettazione di forme nuove di partecipazione o visite cumulative anche attraverso le nuove tecnologie e sistemi di comunicazione, derivanti dall'applicazione dell'Innovazione Tecnologica, per sostenere e coinvolgere attraverso la digitalizzazione delle informazioni del nostro istituto da erogare on-line a cittadini ed imprese.

### **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**

Direzione Generale Musei - Polo Museale Regionale della Basilicata - Museo Archeologico Nazionale di Metaponto

**Indirizzo / Address**

Via Dinu Adamesteanu,21

**Tel**

0835.745327

**Email**

pm-bas.museometaponto@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**