

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 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

Calabria

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via Frangipane Trav. III - Italia

Città

Reggio Calabria

Cap

89129

Denominazione

Museo d'Arte Alfonso Frangipane di Reggio Calabria

Acronimo

MAAF

Sito Web

<http://www.museodartefrangipane.it>

Email

info@museodartefrangipane.it

Responsabile

Catena Giovanna Moschella (Dirigente Scolastico)
Annunziato Tripodi (Direttore)

Telefono

0965.499458

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Pubblico

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2019

Notizie storiche

Il Museo d'Arte "Alfonso Frangipane", di nuova istituzione, rappresenta nel panorama educativo e culturale del territorio il luogo ideale per la promozione del patrimonio storico-artistico, l'apprendimento informale, il dialogo interculturale, l'educazione alla bellezza e al fare, attraverso percorsi che valorizzano competenze di cittadinanza attiva.

L'impegno dell'illustre maestro Alfonso Frangipane per la cultura, la formazione e lo sviluppo della Calabria ha un'origine lontana nel tempo ed è legata alle tante attività promosse dall'artista e alla storia delle due scuole da lui fondate l'Istituto Statale d'Arte e il Liceo Artistico, oggi unico istituto scolastico dopo la riforma Gelmini.

I segni della sua opera sono ancora oggi tangibili non soltanto nella città di Reggio Calabria ma anche in tutto il territorio calabrese. E' per questo motivo che il recupero dell'eredità artistica ed intellettuale lasciata da Alfonso Frangipane rappresenta un impegno importante, non soltanto per risvegliare la memoria e il ricordo del suo valore ma soprattutto perché il Liceo Artistico è custode del patrimonio più significativo del maestro.

E' con questa finalità che nasce l'idea di realizzare un museo all'interno del Liceo Artistico che, oltre ad essere in linea di continuità con quello che è stato il sogno e il progetto dello stesso Frangipane portato avanti con fatica lungo tutto l'arco della sua vita, rappresenta un valido potenziamento delle attività culturali della scuola.

Il museo, dunque, potrà rappresentare non soltanto un significativo elemento di ripresa socio-culturale del territorio capace di stimolare fermenti di vitale importanza in una comunità ricca di storia e di tradizioni qual è quella della Calabria ma diventare occasione di incontro e di confronto per trasmettere alle nuove generazioni valori e modelli antichi ma sempre validi.

Visto infine che dalle recenti indagini ISTAT si evidenzia una bassa affluenza nei musei da parte dei giovani a fronte di un progressivo aumento da parte di turisti stranieri e adulti curiosi, per l'anno 2020 sono state programmate azioni mirate ad avvicinare i giovani al mondo del museo, attraverso l'attivazione di laboratori creativi e workshop, al fine di instaurare un dialogo aperto e costruttivo con l'opera d'arte, facendo comprendere ed esperire le varietà di linguaggi artistici, e stimolando il confronto su temi diversi, sempre in un'ottica aperta alle diversità culturali.

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

Il Museo d'Arte "Alfonso Frangipane", di nuova istituzione, rappresenta nel panorama educativo e culturale del territorio il luogo ideale per la promozione del patrimonio storico-artistico, l'apprendimento informale, il dialogo interculturale, l'educazione alla bellezza e al fare, attraverso percorsi che valorizzano competenze di cittadinanza attiva.

L'impegno dell'illustre maestro Alfonso Frangipane per la cultura, la formazione e lo sviluppo della Calabria ha un'origine lontana nel tempo ed è legata alle tante attività promosse dall'artista e alla storia delle due scuole da lui fondate l'Istituto Statale d'Arte e il Liceo Artistico, oggi unico istituto scolastico dopo la riforma Gelmini.

I segni della sua opera sono ancora oggi tangibili non soltanto nella città di Reggio Calabria ma anche in tutto il territorio calabrese. E' per questo motivo che il recupero dell'eredità artistica ed intellettuale lasciata da Alfonso Frangipane rappresenta un impegno importante, non soltanto per risvegliare la memoria e il ricordo del suo valore ma soprattutto perché il Liceo Artistico è custode del patrimonio più significativo del maestro.

E' con questa finalità che nasce il museo all'interno del Liceo Artistico che, oltre ad essere in linea di continuità con quello che è stato il sogno e il progetto dello stesso Frangipane portato avanti con fatica lungo tutto l'arco della sua vita, rappresenta un valido potenziamento delle attività culturali della scuola.

Il museo, dunque, vuole rappresentare non soltanto un significativo elemento di ripresa socio-culturale del territorio capace di stimolare fermenti di vitale importanza in una comunità ricca di storia e di tradizioni qual è quella della Calabria ma diventare occasione di incontro e di confronto per trasmettere alle nuove generazioni valori e modelli antichi ma sempre validi.

Posizionato nella zona sud della città, altamente urbanizzata, si caratterizza per la presenza di diversi impianti sportivi tra questi lo stadio comunale "O. Granillo"

Missione

Il MAAF assicura la conservazione, l'inventariazione, l'accessibilità, la fruizione e la valorizzazione del patrimonio artistico proveniente prevalentemente dalla Calabria e dai legami con il maestro Frangipane o da rapporti con l'Istituzione scolastica Preti-Frangipane, ai fini di conoscenza, di ricerca, di studio, di educazione e di diletto. Promuove la consapevolezza identitaria, l'integrazione comunitaria e la partecipazione dei cittadini, in collaborazione con altre istituzioni, associazioni e istituti della cultura nel territorio, anche attraverso l'organizzazione di eventi.

Compiti e servizi

Il Museo acquisisce, cataloga, custodisce, conserva ed espone testimonianze artistiche storiche e contemporanee. L'esposizione permanente è su due livelli e il percorso di visita inizia al primo piano livello A dedicato alla Collezione Frangipane riconosciuta con Decreto del MIBACT n.227 del 07/11/2013, la biblioteca con archivio storico, i servizi igienici e gli uffici di direzione. Il livello B ospita le opere delle biennali della ceramica, la sala tessuti e manufatti lignei, le sculture e i dipinti.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 450 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

5

Numero dei visitatori annui

fino a 1.000 (implementabile vista la sua recente istituzione)

Referente della compilazione della carta**Nome**

Annunziato

Cognome

Tripodi

Qualifica

Direttore del MAAF

Telefono

0965.4999458

Email

direzione@museodartefrangipane.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Orario di apertura 9 - 13 (ultimo ingresso alle 12.30), da lunedì a sabato.

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere

4

Giorni di apertura

Lu
Ma
Me
Gi
Ve
Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 gennaio, 25 dicembre, 15 agosto

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 gratuito

Acquisto del biglietto

No

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

No

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria

No

Modalità di prenotazione

In sede

Telefonica

Per mail

On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-10'

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 10'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office accoglienza

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

Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Muniti di cartellino identificativo

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

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

5

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

Restano visitabili tutti i settori di cui non sia resa necessaria la chiusura la pubblico a causa di contingenze particolari. E quindi, normalmente, i livelli espositivi che ospitano la collezione permanente dei livelli A e B.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

Gli spazi dedicati alle collezioni permanenti, ai livelli A e B, C, nei giorni di vista dedicati alle mostre

temporanee nel periodo di esposizione e negli orari ordinari di apertura.

Spazi dedicati alla comunicazione

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

No

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

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

No

Catalogo generale

Non presente

Audioguide

Non presenti

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

Non presenti

Strumenti multimediali

Non presenti

Strumenti online

Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Esistenza di strumenti e sussidi specifici

Sussidi in LIS

Servizi di ospitalità

Bookshop

Non presente

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

Sì, in collaborazione anche con altri istituti associazioni culturali del territorio. Conferenze, convegni, colloqui, concerti, manifestazioni, eventi artistici e promozionali, anche in collaborazione con i partners strategici per la valorizzazione: l'Università Mediterranea di Reggio Calabria, l'Università per Stranieri "Dante Alighieri", Città Metropolitana di RC, il Conservatorio di Musica "Francesco Cilea", l'Accademia Internazionale del Bergamotto, Associazione Meissa.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzioni, Accordi, Volontariato, Progetti di ricerca e di studio, Prestiti per mostre.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

No

Aree tematiche Pubblicazioni

In via di organizzazione

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

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

Risorse aggiuntive

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

Accordi e convenzioni

Partnership con altri istituti
Accordi integrati
Volontariato
Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Altre iniziative

Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Visite guidate a tema o dedicate per target, attività diversificate per l'infanzia: EnigMARC, Caccia al tesoro, percorsi guidati ed esperienziali per piccoli.

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

10.00 - 12.00

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

Mercoledì (su prenotazione)

Orario

dalle ore 15 alle 17

Numero di opere inventariate

2900

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

3000

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

100%

Consultabili in sede

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

< 50%

Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto alpatrimonio 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, partecipando a percorsi tematici

Sì, realizzando esposizioni temporanee

Altro

Altro

L'organizzazione e la promozione di eventi in partenariato o in collaborazione con altri soggetti.

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'esterno 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

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 culturali
Operatori economici
Fondazioni
Case editrici
Università e istituti di formazione
Biblioteche e archivi
Musei
Mass media - stampa

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.)

Il progetto culturale e il programma di valorizzazione sono orientati allo sviluppo della conoscenza e del Museo e all'ampliamento dell'attrattività nei confronti della comunità territoriale, attraverso la collaborazione di partner pubblici e privati, anche attraverso l'organizzazione e la promozione di mostre ed eventi "a tema" e destinati a target di pubblico specializzato.

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

In programma, la riorganizzazione dell'allestimento delle sala e dei locali destinati ai depositi secondo il nuovo progetto scientifico.

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

Nell'ambito delle attività di valorizzazione delle collezioni del museo, prosegue il riordino dei depositi e l'inventariazione dei beni del patrimonio artistico e archivistico, anche in collaborazione con specialisti

esterni in convenzione con il museo.

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

Non ci sono servizi di biglietteria e la prenotazione è facoltativa con visite guidate su prenotazione. Guardaroba.

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 prevede l'organizzazione di eventi prevalentemente di natura artistica: convegni e conferenze, mostre ed esposizioni, concerti, manifestazioni a carattere interdisciplinare, attività ludico-didattiche rivolte a bambini e ragazzi. Tra le attività di maggiore interesse culturale i laboratori creativi di pittura e ceramica.

Altro

È in preparazione il catalogo generale del Museo.

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 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

LICEO ARTISTICO "PRETI-FRANGIPANE – REGGIO CALABRIA

Museo d'Arte Alfonso Frangipane

Indirizzo / Address

Via A. Frangipane trav. III - Reggio Calabria

Tel

0965 499458

Email

info@museodartefrangipane.it
rcl030003@istruzione.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 workingdays