

## 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

Puglia

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

Via Santeramo, 88  
Italia

### Città

Altamura

### Cap

70022

### Denominazione

Museo Nazionale Archeologico di Altamura

### Sito Web

<http://www.musei.puglia.beniculturali.it/musei>

### Email

[pm-pug.museoaltamura@beniculturali.it](mailto:pm-pug.museoaltamura@beniculturali.it)

### Responsabile

Elena Silvana Saponaro

### Telefono

080 3146409

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1987

**Notizie storiche**

Il Museo Nazionale Archeologico di Altamura viene istituito nel 1987 in seguito a una convenzione stipulata tra la ex Soprintendenza Archeologica della Puglia, il Comune di Altamura e l'Archivio Biblioteca Museo Civico, Ente morale e di interesse locale che fin dalla sua costituzione, avvenuta nel 1949, ha raccolto l'eredità culturale del museo civico ottocentesco e conservato anche il patrimonio archeologico fino a quel momento rinvenuto.

Le importanti scoperte fatte a partire dagli anni Cinquanta del Novecento nelle aree a ridosso del centro storico e soprattutto quelle effettuate a decorrere dal 1960 in località La Croce, spingeranno gli amministratori dell'A.B.M.C. a sostenere la necessità di edificare un museo archeologico proprio su questa importante area storica. Il Museo verrà aperto al pubblico nel 1993, a seguito della grande scoperta paleontologica dell'Uomo di Altamura nella grotta di Lamalunga, con una mostra tematica dedicata proprio all'eccezionale ritrovamento.

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

L'esposizione museale è organizzata in un percorso di visita che dalla preistoria giunge fino al tardo antico; il focus è incentrato sul popolamento delle Murge più interne, tra il Paleolitico e l'età dei metalli, con riferimenti particolari alla scoperta della Grotta di Lamalunga. Dal 1997, infatti, è aperto al pubblico un itinerario dal titolo "Il popolamento antico dell'alta Murgia" nel quale si sviluppa tutta la storia dell'uomo e delle sue testimonianze dal Paleolitico inferiore all'alto Medioevo.

**Missione**

Il Museo Nazionale Archeologico di Altamura è un'istituzione pubblica: conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio archeologico che conserva. Assolve alle missioni istituzionali proprie di tutti i Musei attraverso:

- l'esposizione al pubblico delle sue collezioni;
- lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza;
- l'offerta al pubblico di codici di lettura del nostro passato più lontano, attraverso conferenze e visite tematiche, stages;
- mostre temporanee;
- il prestito di opere per la realizzazione di esposizioni temporanee in Italia e all'estero.

**Compiti e servizi**

Il Museo, come da missione, offre spazi per l'accoglienza anche esterni e informazioni, servizi anche per persone con disabilità, archivio, biblioteca, fototeca, spazi per attività educative, spazi per la sosta e parcheggi di prossimità. Tutte le collezioni archeologiche esposte sono servite da apparato didascalico in lingua italiana; sono presenti pannelli e didascalie in lingua inglese. Sono disponibili al pubblico visite didattiche alle collezioni del Museo, itinerari tematici e laboratori.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

2

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Elena Silvana

#### Cognome

Saponaro

#### Qualifica

funzionario archeologo

#### Telefono

080 3146409

#### Email

[pm-pug.museoaltamura@beniculturali.it](mailto:pm-pug.museoaltamura@beniculturali.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

Giorni feriali: 8.30 - 19.30; sabato e festivi: 8.30 - 13.30

#### 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

No

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

1 Gennaio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

363

**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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

**Possibilità di prenotazione**

Sì

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

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- 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**

No

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

#### **Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

#### **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)**

- 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**

> 50%

#### **Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

#### **Personale dedicato**

Sì

#### **Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

#### **Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

2

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

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

&gt; 50%

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

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica

**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**

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**

75%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Gratuito

**Audioguide**

- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì
- Altro

**Strumenti online: Altro**

database

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

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

#### **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**

No

##### **Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

##### **Precisare quali**

I grandi eventi coinvolgono tutti gli istituti centrali e territoriali che per queste occasioni organizzano una serie di manifestazioni gratuite estese sull'intero territorio nazionale, valorizzando così l'identità della cultura italiana e rendendola patrimonio universale. Tra i più importanti appuntamenti annuali: la Settimana della Cultura, la Festa Europea della Musica, le Notti Bianche, le Giornate Europee del Patrimonio, la Giornata Mondiale dell'alimentazione, la Giornata del disabile, Ottobre piovo libri, la Festa di san Valentino, la Festa della Donna. Le modalità per la realizzazione del progetto prevedono varie attività, tra le quali la realizzazione di:

- pieghevoli graficamente omogenei,
- area web dedicata sul sito istituzionale,
- conferenza e comunicati stampa,
- il coinvolgimento dei media e della stampa.

#### Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Esternamente

#### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Storia

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

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

#### Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

#### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

#### Educazione e didattica

##### Servizi educativi

Sì

##### Didattica affidata in concessione

No

##### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

##### Visite e percorsi tematici

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

#### Laboratori artistici e di animazione

- 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

- Altre iniziative/descrizione

#### Altre iniziative/descrizione

Laboratori artistici, di animazione, didattici a cura della IRIS Società Cooperativa Sociale; Progetti speciali in convenzione con le scuole in collaborazione con Il Centro per i servizi educativi del museo e del territorio (S'ed)

#### 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

Giorni feriali 8.30-19.30

#### 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
- Social network
- Pieghevoli

#### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

9.00-13-00

**Numero di opere inventariate**

19752

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

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

1155

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&lt; 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

**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 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

#### **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
- Operatori economici
- 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.)**

Ampio progetto di marketing culturale territoriale che coinvolge la dolina carsica del Pulo, l'area estesa circa dodicimila metri quadrati, dove, nel 1999, sono state scoperte numerose orme di dinosauri, i siti rupestri, le masserie fortificate, e dirigendosi verso la città le mura megalitiche, la cattedrale federiciana e le chiese e i palazzi del centro storico.

**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.)**

Accordo di Programma Quadro Stato-Regione Puglia - Piano operativo FESR 2007-2013, Progetto denominato Musealizzazione dell'Uomo di Altamura per la fornitura e posa in opera di arredi, strutture espositive, dotazioni tecnologiche, illuminotecnica, pubblicazione e servizi di comunicazione audiovisiva.

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

Impegno dell'Istituto al continuo rinnovamento e adeguamento

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

Impegno dell'Istituto al continuo rinnovamento e adeguamento

**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.)**

Realizzazione del progetto di valorizzazione dell'Uomo di Altamura, consistente in una rete museale diffusa, con una fruizione articolata in tre sedi: Palazzo Baldassarre, Masseria Lamalunga e Museo Nazionale Archeologico.  
L'obiettivo finale è la realizzazione di un allestimento presso i tre siti di Palazzo Baldassarre nel centro storico, Masseria Lamalunga e Museo Nazionale archeologico.

**Altro**

Realizzazione di una rete dei sistemi ambientali e culturali con lo scopo di generare un flusso turistico di fruizione non solo del patrimonio culturale ma anche del territorio murgiano nelle sue diverse specificità: paesaggistica, naturalistica, speleologica.

**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**

Museo Nazionale Archeologico di Altamura

**Indirizzo / Address**

Via Santeramo, 88

**Tel**

080 3146409

**Email**

pm-pug.museoaltamura@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**