

## **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 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

Campania

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

Piazza I Ottobre, 36  
Italia

### Città

Santa Maria Capua Vetere

### Cap

81055

### Denominazione

Anfiteatro Campano.

### Acronimo

MAAC

### Sito Web

<https://museicampania.cultura.gov.it/>

### Email

[drm-cam.museoanticacapua@cultura.gov.it](mailto:drm-cam.museoanticacapua@cultura.gov.it)

### Responsabile

Dott.ssa Ida Gennarelli

### Telefono

0823844206

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

### Tipo di gestione

Diretta

### Anno di Istituzione

1913

### Notizie storiche

L'Anfiteatro campano con l'annesso Museo dei gladiatori è collocato nel centro urbano di Santa Maria Capua Vetere, fuori dalle mura ovest di quella che fu l'antica città di Capua. L'antico centro ricoprì un ruolo strategico nella storia della Campania settentrionale, grazie ad una serie di vantaggi legati alla favorevole posizione geografica, al clima mite e alla fertilità delle sue terre. Poco distante dal fiume Volturno e vicina al mare, caratteristiche queste che la agevolarono negli scambi e nei rapporti sia commerciali che culturali. Centro egemone dell'Etruria campana (dodecalopoli etrusca), in età romana, come ci ricorda anche Livio, divenne tra le più grandi e ricche città dell'impero.

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

L'Anfiteatro campano, secondo per dimensioni solo al Colosseo, di cui condivide il modello, fu edificato tra il I sec. d.C. e il II sec. d.C., restaurato e decorato con colonne e statue da Adriano ed inaugurato da Antonino Pio. Il monumento che sostituì l'arena tardo repubblicana nota per la scuola gladiatoria di Lentulo Batiato e per le vicende connesse alla rivolta di Spartaco, è incluso in uno spazio verde in cui sono armonicamente inserite altre testimonianze della città romana. La sua mole si eleva al centro dell'originaria platea lastricata in travertino e delimitata da cippi. Si sviluppava su quattro piani di cui restano solo i primi due, l'apparato decorativo di età adrianea è di particolare pregio, ne sono esempio le statue incorniciate tra le arcate del secondo e terzo ordine e i bassorilievi marmorei che decoravano gli accessi alla cavea con raffigurazioni mitologiche, combattimenti tra animali e scene di vita nell'anfiteatro.

### Missione

Istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, che custodisce, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale del territorio dell'antica Capua, favorendone la fruizione collettiva pubblica. Assicura la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio che custodisce mediante attività divulgative e didattiche; favorisce l'inclusione e il benessere sociale promuovendo iniziative e progetti per il contrasto alla povertà educativa. Organizza e promuove iniziative culturali ed eventi espositivi; è parte attiva della ricerca scientifica condotta sul suo patrimonio monumentale e le sue collezioni e ne comunica i risultati con l'organizzazione di seminari, conferenze, pubblicazioni scientifiche e divulgative; favorisce l'interazione con gli altri luoghi della cultura, Enti, Istituzioni locali, Università e Istituti di ricerca, associazioni culturali, ambientaliste e di volontari.

### Compiti e servizi

Le finalità istituzionali sono la conservazione, la valorizzazione e la promozione del Patrimonio archeologico di competenza. Lo staff dell'Anfiteatro campano lavora per assicurare l'apertura al pubblico del sito, collabora alla creazione di nuovi percorsi e alla realizzazione di manifestazioni e allestimenti di spettacoli teatrali nei suoi ampi spazi.

### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

IDA

**Cognome**

GENNARELLI

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

0823/844206

**Email**[ida.gennarelli@cultura.gov.it](mailto:ida.gennarelli@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

L'orario di visita dell'Anfiteatro campano di Santa Maria Capua Vetere è dalle 9:00 ad un'ora prima del tramonto.

**Apertura serale**

- Occasionale

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

8

**Giorni di apertura**

- 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 e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

313

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

Si

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**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**

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**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)**

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

**Parcheggio riservato**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

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

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione**

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

> 50%

**Sale aperte**

2

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

Area verde Anfiteatro campano e Museo dei Gladiatori.

**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**

> 50%

**Spazi comunque visitabili**

Area verde Anfiteatro Campano e Museo dei Gladiatori.

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

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Centro visitatori

**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**

No

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

No

**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**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Disponibile in inglese o in altre lingue

### **Audioguide**

- A pagamento

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

- Su prenotazione

### **Strumenti multimediali**

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

### **Strumenti online**

- Applicazioni web scaricabili

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

- Sì

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

- Solo su richiesta

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

- Percorso per non vedenti e ipovedenti

### **Servizi di ospitalità**

#### **Bookshop**

- In concessione

#### **Caffetteria**

- In concessione

#### **Ristorante**

- In concessione

#### **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**

Sì

**Precisare quali**

- Progetto "Appia Felix" - Programma MUSST#2 Patrimonio culturale e progetti di sviluppo locale, con l'organizzazione di: Appia day, Summer School e Appia School con il coinvolgimento degli istituti scolastici casertani per la promozione della conoscenza della via Appia e del territorio attraversato dall'antico tracciato, seminari formativi e incontri partecipati;
- Progetto "I segni del paesaggio: i Castelli della Campania e la Via Appia", ammesso a finanziamento con D.D. n. 272 dell'11.11.2019 sulle risorse del P.O.C. Campania 2014-2020: prodotti editoriali e pubblicazioni;
- Mostra permanente "I segni del Paesaggio: l'Appia e Capua" al Museo archeologico dell'antica Capua, volta alla promozione della conoscenza del tratto casertano della via Appia e dei castelli della Campania;
- Progetto "HortiCultura" per la creazione di un orto didattico, sostenuto dall'impresa sociale Con i Bambini nell'ambito del fondo di contrasto alla povertà educativa minorile;
- Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico. Un'occasione per informare le persone su questioni importanti, per mobilitare la società nell'incanalare le risorse nei problemi globali e per celebrare e rafforzare i momenti principali dell'umanità;
- Aperture straordinarie del sito con eventi e spettacoli nell'ambito del Piano di valorizzazione;

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Mostre e Manifestazioni

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

- Esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi

- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**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**

Direzione e Soc.Le Nuvole

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

dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

**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**

9.30 - 12.30

**Numero di opere inventariate**

32.299

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

< 50%

**Numero di opere esposte**

150 (Museo dei gladiatori)

**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: 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**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**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

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali

**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**

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

Sì

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

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

**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.)**

L'area archeologica è interessata dall'intervento di "RESTAURO E VALORIZZAZIONE DELL'ANFITEATRO ROMANO DI SANTA MARIA CAPUA VETERE" finanziato con Fondi PON "Attrattori culturali naturali e turismo" FESR 2007/2013 annualità 2017 con un importo €7.000.00,00. I lavori, iniziati il 21 aprile del 2021, sono in avanzato stato di esecuzione e termineranno entro il 2023.

**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.)**

Nell'arena verranno ricollocate parti della decorazione del podio e dei vomitoria e si ricostituirà il rapporto tra arena e sotterranei dove si svolgevano i preparativi per i ludi, con ascensori utili anche per i diversamente abili. Si prevede un riallestimento del Museo dei Gladiatori con nuovi apparati narrativi. Realizzazioni di laboratori didattici per i bambini. Riallestimento degli ambulacri

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

Il servizio ristorazione e caffetteria resteranno nella loro attuale collocazione.  
La biglietteria e il bookshop saranno spostati più vicino all'ingresso, nei pressi del Museo dei Gladiatori.

**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.)**

Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico: Giornata del Paesaggio, Giornate Archeologia, Giornate europee del patrimonio, ecc.  
Organizzazione di una Summer School e dell'Appia School con il coinvolgimento dell'Università "Luigi Vanvitelli" per la

promozione della conoscenza della via Appia.

### **Altro**

Seminari formativi e Incontri partecipati. Supporto organizzativo per l'attivazione Sistema territoriale Appia Felix. Di grande interesse l'Appia Day che ogni anno coinvolge circa 150mila persone.

Progetti: Horticultura, Accolti e attivi, inclusione sociale.

Visite guidate a cura dell'Archeoclub

Spettacoli con gladiatori a cura della Pro Loco Spartacus

### **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**

Anfiteatro campano

**Indirizzo / Address**

Piazza I Ottobre, 36 - Santa Maria Capua Vetere (CE), 81055

**Tel**

0823/844206

**Email**

drm-cam.museoanticacapua@cultura.gov.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**