



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo d'Arte Sacra della Marsica
CELANO -AQ

Carta della qualità dei servizi

2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARTA DEI SERVIZI MUSEO D'ARTE SACRA DELLA MARSICA

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Il Museo d'Arte Sacra di Celano fa parte della Soprintendenza ai Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici per l'Abruzzo, organo periferico del Mibact con sede a L'Aquila. E' una istituzione dello Stato e come tale rispondente a fini di pubblica utilità attraverso l'erogazione di un pubblico servizio, senza scopo di lucro.

MISSIONE

Scopo del Museo è la conoscenza, a livello sia didattico – divulgativo che scientifico, la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio museale anche attraverso la promozione di eventi espositivi o di altre attività culturali, formative ed educative, avvalendosi anche della collaborazione di altri Enti, Istituzioni ed associazioni locali.

SEDE

Il Museo è completamente ubicato al piano nobile del Castello Piccolomini di Celano, eretto dal conte Pietro Berardi, alla fine del sec. XIV, e completato nel secolo XV da Lionello Acclozzamora e da Antonio Piccolomini, quest'ultimo lo trasformò da fortezza militare in palazzo residenziale. Gravemente danneggiato dal sisma del 13 gennaio 1915, dopo essere passato al demanio dello Stato nel 1938, venne completamente restaurato.

MUSEO

Il Museo è sorto nel 1992, in stretta collaborazione con la Diocesi dei Marsi, con l'intento di qualificare il Castello di Celano, conferendogli una destinazione di alto livello culturale e di dotare il comprensorio marsicano di uno specifico polo museale.

Il nucleo fondamentale del Museo è costituito da opere di provenienza marsicana, databili dal VI al XIX secolo, di eccezionale rilevanza artistica sono le antiche imposte lignee di S. Maria in Cellis a Carsoli e di S. Pietro ad Alba Fucens, precedentemente conservate nel Museo Nazionale d'Abruzzo dell'Aquila. Altre opere significative, d'intesa col Vescovo dei Marsi, vennero prelevate dal territorio, nell'intento di favorire, grazie alla loro musealizzazione, la tutela, la valorizzazione e la conoscenza del patrimonio artistico e storico della Marsica. Un contributo di eccezionale importanza, per la costituzione della raccolta, venne dal Museo Nazionale di Palazzo Venezia che acconsentì alla restituzione di alcuni pezzi di capitale interesse, ricoverati a Roma dopo i terremoti del 1904 e del 1915, come la splendida Croce processionale di Rosciolo, datata 1334, detta Croce degli Orsini, ed

il prezioso, trecentesco trittico di Alba Fucens in legno scolpito e dipinto , impreziosito da lamina d'argento dorato, perle e gemme .

Attualmente l'esposizione museale comprende anche un cospicuo numero di importanti testimonianze artistiche provenienti dal Museo Nazionale d'Abruzzo, temporaneamente chiuso in quanto gravemente danneggiato dal terremoto del 6 aprile 2009 .

Dal 10 maggio 2003, in una specifica sezione archeologica, è esposta la Collezione Torlonia di antichità del Fucino, costituita da materiali rinvenuti durante il prosciugamento del lago Fucino, terminato nel 1875. La raccolta, oltre agli importanti fregi architettonici che, con le vedute di una città e del territorio circostante, rievocano il panorama lacustre antico, comprende anche monete, statuine, sculture, armi ed utensili che interessano un arco temporale che va dal III millennio a.C. al secolo XVI.

Il Museo dispone:

- di un punto informativo: biglietteria,
- di servizi igienici per i visitatori,
- di una sala conferenze,
- di uno spazio denominato “ lizza” utilizzato per eventi vari
- di otto sale espositive;
- di quattro sale per esposizioni temporanee;
- di una sala regia per il monitoraggio del Museo;
- di una sala, per la proiezione di audiovisivi, contenente un plastico che riproduce la realtà territoriale marsicana antecedente al prosciugamento del lago.
- di pannelli didattici , schede mobili e didascalie , per identificare le opere , in tutte le sale;
- di un servizio Educativo , curato direttamente dai funzionari Storici dell'arte, che organizza visite guidate , previa prenotazione;
- di siti web : www.museodellamarsica.beniculturali.it. e www.sbsae-aq.beniculturali.it
- di una guida breve : R. Mancini, M.P. Mezzoprete, G. Palma, Il Museo d'Arte Sacra della Marsica – Avezzano 1997;
- di un quaderno didattico relativo al castello , distribuito gratuitamente.
- di pieghevoli con la storia del castello in lingua italiana, inglese, francese e tedesca.

Il Museo è aperto tutti i giorni, dalle ore 9 alle ore 19.00, (la biglietteria chiude mezz'ora prima) , il lunedì è giorno di chiusura; nei giorni di Natale, Capodanno e Primo maggio è prevista l'apertura straordinaria su progetto ministeriale.

I tempi di attesa si aggirano intorno ai 5- 10 minuti.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Rita Mancini

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	9.00- 19.00
Giorni di apertura	Dal martedì alla domenica
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza dei siti: • www.museodellamarsica.beniculturali.it • www.sbsae-aq.beniculturali.it con le informazioni generali riguardo orari e servizi. • la chiusura di sale viene segnalata in biglietteria .
Biglietteria	La biglietteria è gestita dal personale interno; è punto informativo, è posizionata all'ingresso e risponde a domande inerenti il Museo e le Collezioni. Gratuità e riduzioni secondo legge ministeriale.
Attesa per l'acquisto del biglietto:	10'
- in sede	5'- 10'
- su prenotazione	In caso di eccezionale affluenza: avviso con cartelli
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	10'
Informazione e orientamento	Presso la biglietteria
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • Quaderno didattico del castello e pieghevoli in biglietteria e in ufficio • I pieghevoli sono disponibili in inglese, francese, tedesco .

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<p>informazioni web sui siti: www.museodellamarsica.beniculturali.it www.sbsae-aq.beniculturali.it La chiusura di eventuali sale è segnalata in biglietteria</p>
- presenza di segnaletica interna	All'ingresso del museo è esposta la planimetria e il piano di evacuazione antincendio relativo alle sale.
- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica esterna all'istituto è completa di denominazione , orari di apertura e costi del biglietto.
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • il personale è munito di cartellino identificativo ma non dispone di divisa • il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	•Al momento non è possibile l'accesso alle persone con disabilità
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> •80% è il numero delle sale aperte,la sezione dei paramenti è chiusa per riallestimento. • Le sale visitabili sono otto. • per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato in presenza di gruppi numerosi. • la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, due volte a settimana , i servizi igienici sono puliti quotidianamente.
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Tutto il piano nobile, tranne due sale. •Gli spazi esterni, il loggiato, il cortile interno e il camminamento sono sempre visitabili. •La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, due volte alla settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	è presente una sala video destinata alla didattica e una sala conferenze per eventi vari e proiezioni.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Zone di sosta	sono presenti zone di sosta presso l'ingresso , nel cortile durante il percorso di visita
Illuminazione	l'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	<ul style="list-style-type: none"> • In tutte le sale sono presenti schede mobili e pannelli, nella I sala i pannelli sono disponibili in inglese , mentre i pannelli con la storia del castello , collocati nel cortile sono in lingua tedesca, francese e inglese.
- didascalie	<ul style="list-style-type: none"> • Le didascalie in italiano sono presenti in ogni sala
- guide brevi	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito il quaderno didattico del castello Piccolomini e i pieghevoli in varie lingue. • Breve guida con il precedente allestimento, vari booklet relativi alle mostre temporanee.
- visite didattiche	Le visite guidate , in italiano, sono svolte gratuitamente da funzionari interni, previa prenotazione.
- sito web	Presenza di siti web specifici : www.sbsae-abr.beniculturali.it www.museodellamarsica.beniculturali.it
- strumenti multimediali	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- strumenti <i>online</i>	Siti web
- altro materiale informativo	•Se fornito , in biglietteria , è disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio.
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	
- esistenza di percorsi specifici	
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	
Caffetteria	
Ristorante	
Guardaroba	
Deposito oggetti	
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • si svolgono attività espositive temporanee ed è possibile ospitare mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi • L'istituto partecipa col prestito di proprie

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	eventi vari : conferenze, rassegne cinematografiche, spettacoli teatrali e musicali, matrimoni civili.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Area artistica • si realizzano pubblicazioni in proprio e si partecipa a pubblicazioni esterne o si editano collane
Diffusione delle attività/iniziativa	. i canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono i comunicati stampa, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network, siti web.
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> • esistono sponsorizzazioni, <ul style="list-style-type: none"> - partnership con altri istituti affini, - accordi integrati, - concessione in uso degli spazi, per promozione culturale
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Le iniziative sono finalizzate alla valorizzazione e promozione dei beni di pertinenza e competenza. Le richieste vanno inoltrate alla Soprintendenza BSAE per L'Abruzzo – L'Aquila.
- visite e percorsi tematici	Visite guidate gratuite con percorsi tematici da concordare, previa prenotazione.
- laboratori artistici e di animazione	Si, gestiti dalla soprintendenza Archeologica di Chieti.
- corsi di formazione per docenti scolastici	
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	SI
- altre iniziative	Tirocini e stage per Università e scuole, assistenza per laureandi.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	In ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 17.00

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Museo: dalle ore 9.00 alle ore 18.30, tranne il lunedì. Ufficio: dal lunedì al venerdì : ore 9.00-13.00 lunedì e mercoledì : 9.00-17.00
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Comunicati stampa, siti istituzionali
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Uffici di Celano e presso la Soprintendenza Bsaе dell'Aquila.
Ampiezza	
Disponibilità di:	Schede al 100% Consultazione sul sito Web e archivio Soprintendenza Bsaе dell'Aquila.
- schede di catalogazione	
- schede di restauro	Presso Soprintendenza Bsaе- L'Aquila
- schede di movimentazione	Presso Soprintendenza BSAE- L'Aquila
- archivio fotografico	Presso Soprintendenza Bsaе- L'Aquila
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Presso Soprintendenza Bsaе- L'Aquila
- pubblicazioni	Cataloghi consultabili presso l'ufficio di Celano
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Enti territoriali: accordi con la Provincia dell'Aquila, rapporti con il Comune e altre associazioni locali.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Comunicati stampa su quotidiani locali e nazionali, siti istituzionali.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Presso soprintendenza BSAE- L'Aquila
Biblioteca	Presso Soprintendenza BSAE- L'Aquila
Fototeca	Presso Soprintendenza BSAE- L'Aquila
Deposito	• è presente un deposito opere
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Riapertura della sezione dei paramenti sacri, ampliamento della didattica per l'utenza scolastica.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Abbattimento delle barriere architettoniche all'interno del castello Piccolomini, utilizzo delle torri per fini espositivi
- delle strutture	
- delle collezioni	La collezione viene continuamente ampliata con esposizione di opere restaurate o prelevate dal deposito.
- dei servizi	Concessioni in uso per eventi espositivi, visite accompagnate e contingentate al camminamento di ronda del castello.
- delle attività di valorizzazione	• proposte eventi in collaborazione con gli stakeholder
- altro	
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • sbsae-abr@beniculturali.it • sbsae-abr.celano@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è dott.ssa Rita Mancini

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo : sbsae-abr@beniculturali.it e sbsae-abr.celano@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0862 4874 230 oppure 0863 792922

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail : sbsae-abr@beniculturali.it oppure sbsae-abr.celano@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo d'Arte Sacra della Marsica

Indirizzo Largo Cavalieri di V.Veneto
67043 CELANO - AQ
Tel. e Fax 0863 792922

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days