

## 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

Lazio

### Area Geografica

Centro

### Indirizzo

Piazza Santa Maria Nova, 53  
Italia

### Città

Roma

### Cap

00184

### Denominazione

Foro Romano - Palatino

### Acronimo

Parco-FP

### Sito Web

<http://colosseo.beniculturali.it>

### Email

[pa-colosseo@beniculturali.it](mailto:pa-colosseo@beniculturali.it)

### Responsabile

Direttore dott.ssa Alfossina Russo

### Telefono

06 69984469

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
San Lorenzo in Miranda	via di San Lorenzo in Miranda, 5 e 13

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2017

**Notizie storiche**

Sul Palatino sono stati rinvenuti di resti di capanne e tombe dell'Età del Ferro, oltre ad una fortificazione databile all'VIII sec. a.C., quando le fonti datano la fondazione romulea della "Roma quadrata". Sede di importanti culti, dal II sec. a.C. il colle divenne quartiere residenziale dell'aristocrazia romana. Eletto sede ufficiale del potere da Augusto, ospitò i palazzi imperiali fino ad età bizantina. Nel XVI sec. divenne proprietà della famiglia Farnese e fu occupato dagli Horti, mentre sulla sommità nacque una villa Stati Mattei. Il Foro Romano, creato alla fine del VII sec. a.C. con la bonifica del Velabro, fu il centro della vita pubblica romana per oltre un millennio. Nel corso dei secoli furono costruiti edifici per attività politiche, religiose, commerciali e infine giudiziarie. L'ultimo monumento eretto fu la colonna di Foca nel 608. Durante il Medioevo, il foro si andò lentamente interrando: utilizzato come pascolo e terreno seminativo, prese il nome di "Campo Vaccino".

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

Il Foro Romano-Palatino è una delle aree archeologiche urbane più importanti e stratificate al mondo, conservando le vestigia più antiche di Roma, precedenti la fondazione della città stessa, con una continuità di vita ininterrotta fino ai giorni nostri. Il Foro, riscoperto dagli artisti del XVI sec. e poi nell'epoca d'oro del Grand Tour, fu oggetto di diverse campagne di scavo, tra le quali si ricordano le prime indagini stratigrafiche condotte da Giacomo Boni tra la fine del XIX e gli inizi del XX sec. Scavi archeologici sono tuttora in corso nell'area, correlati a attività di studio, ricerca e restauro, condotte in collaborazione con Università Istituti culturali italiani e stranieri.

**Missione**

L'area archeologica del Foro Romano-Palatino è compresa nel Parco archeologico del Colosseo, istituito nel 2017 con compiti di tutela, valorizzazione e fruizione. Ne fanno parte, inoltre, Colosseo, Domus aurea, Meta Sudans, Arco di Costantino e ogni altro monumento situato all'interno dei confini individuati nell'accordo tra il Ministero e Roma Capitale. Il Parco è istituto della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, promuovendone e diffondendone lo studio e la ricerca, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali. Svolge inoltre, nell'intero territorio di competenza, le funzioni di tutela.

**Compiti e servizi**

Compito del Parco è di programmare, indirizzare, coordinare e monitorare tutte le attività inerenti la tutela, la valorizzazione, la fruizione e lo studio dell'area archeologica. Il Parco si occupa altresì dell'organizzazione di mostre per promuovere la conoscenza del patrimonio culturale. Nel perseguire tale obiettivo e per mantenere gli standard di qualità, il Parco si avvale anche di ditte fornitrici e di società concessionarie specializzate nell'erogazione dei servizi.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

10

**Numero dei visitatori annui**

oltre 500.000

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

Martina

**Cognome**

Almonte

**Qualifica**

Funzionario archeologo

**Telefono**

06 69984413

**Email**[martina.almonte@beniculturali.it](mailto:martina.almonte@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

8:30-19/19:15

**Invernale: orario**

8:30-16.30/18.30

**Apertura serale**

- Occasionale
- Altro

**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; 1 maggio; 25 dicembre (salvo diverse disposizioni)

**Numero di giorni di apertura annua**

362

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

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

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati
- Facility card
- Biglietti differenziati museo / parco

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- 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**

- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

#### **Tempi di attesa per l'accesso**

15-20'

#### **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**

In prossimità dell'ingresso

#### **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

**Parcheggio riservato**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- Che parlano inglese o in altre lingue
- 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**

&gt; 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

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

&gt; 50%

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

Il Museo Palatino è sempre interamente visitabile, con apposito biglietto

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

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

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

L'area archeologica resta sempre aperta; in caso di contingenze particolari, vengono interdetto al pubblico solo limitate aree del Foro Romano

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

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**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**

A pagamento

#### **Materiale informativo/brochure/depliant**

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

#### **Catalogo generale**

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

#### **Audioguide**

- A pagamento
- 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**

- Altro

#### **Strumenti multimediali: Altro**

Nei siti visitabili con il biglietto S.U.P.E.R. sono attivi sussidi multimediali alla visita

#### **Strumenti online**

- Sì

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

- No

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

- Solo su richiesta

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

- Sussidi in LIS

#### **Servizi di ospitalità**

#### **Bookshop**

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

#### **Caffetteria**

- Non presente

#### **Ristorante**

- Non presente

#### **Guardaroba custodito**

Non presente

#### **Servizi igienici**

Interni

#### **Nursery**

No

### **Valorizzazione**

#### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

#### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

#### **L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

#### **Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

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

Sì

#### **Precisare quali**

Festival delle letterature a Massenzio.  
Sono in corso di programmazione altri eventi che avranno carattere periodico e continuativo.

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

Sì

#### **Precisare quali (2)**

Progetti di scavo, ricerca e restauro.

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

- Esternamente
- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

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

**Risorse aggiuntive**

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

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Servizio civile

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

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

#### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

#### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su richiesta

#### 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

#### Documentazione su beni conservati

##### Orario

su richiesta

##### Numero di opere inventariate

ND

##### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

##### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

##### Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì
- Disponibili on-line

**Servizi specialistici**
**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**Rapporti con il territorio**
**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Altro

**Altro**

Apertura congiunta con i Fori Imperiali (Sovrintendenza capitolina); Il Parco fuori dal Parco

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

- Sì, con altri musei del territorio

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**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**

No

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- 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 del Parco punta sul miglioramento della fruizione del sito da parte dei visitatori: sistemazione di spazi di sosta, aumento del numero delle fontanelle e dei distributori automatici, con attenzione al decoro.

**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.)**

Verrà aperta al pubblico prossimamente la "Domus Transitoria" con l'ausilio supporti multimediali e di tecnologie immersive. E' in corso di realizzazione il nuovo Museo del Foro.

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

E' prevista l'esposizione temporanea di opere solitamente conservate nei depositi.

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

E' in corso per l'affidamento del servizio di caffetteria presso il punto ristoro della Salara Vecchia (ingresso da via dei Fori Imperiali). In preparazione la gara per l'affidamento di tutti i servizi aggiuntivi.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

In corso fino ad ottobre la mostra "Il Palatino e il suo giardino segreto. Nel fascino degli horti farnesiani". Seguirà la mostra "Roma Universalis. L'impero e la dinastia venuta dall'Africa".  
Per l'autunno saranno ultimati i lavori di adeguamento e messa in sicurezza della Curia, che verrà aperta in occasione di eventi speciali, conferenze e presentazioni.

**Altro**

Il piano di Valorizzazione del Parco prevede ulteriore implementazione e variazione dell'offerta al pubblico.

**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**

Parco archeologico del Colosseo

**Indirizzo / Address**

piazza Santa Maria Nova, 53 - 00186 Roma

**Tel**

06.69984-469/452/418

**Email**

pa-colosseo@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**