MiBACT

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Galleria del Costume Palazzo Pitti
Complesso monumentale di Palazzo Pitti Pitti
Firenze.....

Carta della qualità dei servizi

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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Galleria del Costume è un museo dello Stato italiano.

Fa parte della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali istituito dal D.P.R. 26.11.2007, n. 233, art. 15 f), che esercita la tutela sui musei statali e sul territorio del capoluogo toscano.

È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.

La Galleria è stata istituita nel 1983, con sede nella Palazzina della Meridiana di Palazzo Pitti, partendo da un nucleo di abiti settecenteschi proveniente dal Museo degli Arazzi e dei Tessuti Antichi del Palazzo della Crocetta e da un primo gruppo di capi pervenuti in dono. È nata come estensione del Museo degli Argenti e dal 1° aprile 1996 è stata unita alla Galleria d'arte moderna di Palazzo Pitti. Dal 1° marzo 2006, data della nomina dell'attuale Direttore Dott.ssa Caterina Chiarelli, la Galleria del Costume si è staccata dalla Galleria d'arte moderna.

Dal momento della sua fondazione è stata destinataria di importanti donazioni da parte di privati ed istituzioni, cui si sono aggiunti acquisti da parte dello Stato.

Per esigenze di conservazione dei manufatti tessili, è stato adottato il criterio di allestire selezioni di opere a cadenza biennale o triennale, mantenendo un percorso cronologico e di mostre brevi, a tema, che si svolgono parallelamente in spazi ad esse riservati.

La Galleria del Costume è dedicata alla storia della moda dal XVIII secolo ad oggi, che comprende:

- Gli abiti funebri di Cosimo I, Eleonora di Toledo e don Garzia de' Medici;
- Abiti e accessori di moda dal XVIII al XX secolo
- Oggetti legati alla cura della persona
- Costumi teatrali

- Figurini e bozzetti
- Gioielli
- Indumenti a carattere etnografico

Afferiscono alla Galleria del Costume anche le seguenti collezioni di manufatti tessili conservate nei depositi di Palazzo Pitti:

- Frammenti di tessuti antichi (secoli XIV – XIX)
- Collezione del "Magazzino del Fondaco di Palazzo Pitti": tessuti, galloni, passamanerie provenienti dall'arredo di Palazzo Pitti e dalle altre residenze medicee
- Collezione di arazzi (Arazzeria Medicea)
- Collezione dei tappeti di Palazzo Pitti
- Parati liturgici della Cappella Palatina

I COMPITI

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia.
- diffondere la conoscenza delle raccolte del museo volte a valorizzare e far conoscere l'abito nella sua complessità, di oggetto d'arte e testimonianza della storia individuale proiettata in una più vasta realtà storico-sociale, rilevandone i mutamenti nella foggia e nei decori soprattutto attraverso gli ultimi tre secoli.
- diffondere la conoscenza delle raccolte dei manufatti tessili conservate nei depositi del Palazzo, in parte (arazzi) originate dal collezionismo granducale mediceo e pertanto profondamente legate alla storia di Firenze.
- indirizzare i visitatori all'attenzione nei confronti del patrimonio di arti decorative e nello specifico dell'arte tessile, attenzione indispensabile per la sua tutela e salvaguardia e per trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro paese, di quello stesso patrimonio.
- sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.
- promuovere iniziative espositive ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

Il referente per la compilazione della Carta è : Dott.ssa Caterina Chiarelli
Dott.ssa Katia Sanchioni

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Orario (lunedi-domenica): 8.15-16.30: gennaio,febbraio,nov,dicembre 8.15-17.30:marzo 8.15-18.30:aprile,maggio,settembre,ottobre 8.15-19.00:giugno,luglio,agosto
Giorni di apertura	Chiusura:primo e ultimo lunedì del mese;1°gennaio,1°maggio,25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	E' presente il sito ufficiale del polo museale fiorentino: www.polomuseale.firenze.it Sono qui indicate le informazioni generali riguardo orari e servizi e chiusura di sale
Biglietteria	La biglietteria è data in concessione a società esterna (CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini) ed è anche punto informativo. Il biglietto è gratuito sotto i 18 anni; ridotto dai 18 ai 25. Esiste la Firenze Card per l'entrata a tutti i musei del Polo Museale Fiorentino
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	Solitamente sono circa dieci minuti di attesa per l'acquisto in sede e per la prenotazione occorre telefonare al n. del *call center* della Firenze Musei (CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini) In biglietteria sono poi presenti cartelli e *display* per la comunicazione
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Il tempo massimo di attesa varia di cinque \dieci minuti a seconda del numero di gruppi prenotati in quella giornata
	Non c'è a parte la biglietteria un vero e proprio punto informativo. Le informazioni ulteriori saranno date all'ingresso poi del museo
- disponibilità di materiale informativo	Il materiale informativo è presente al *bookshop* di ogni museo , anche in inglese
- disponibilità di informazioni *online* sui servizi	Le informazioni di eventuale mancata erogazione di servizi possono essere riportate sul sito ufficiale del Polo Museale Fiorentino oppure riportate sul *display* della biglietteria

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- presenza di segnaletica interna	Esistono segnali sui percorsi e segnaletica di sicurezza all'ingresso e in Galleria
- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica esterna è esposta in biglietteria e all'ingresso del Giardino di Boboli
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale addetto alla sala è munito di cartellino identificativo e dispone di divisa. Il personale parla inglese ed è in grado di fornire indicazioni sui beni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Le sale sono interamente accessibili alle persone con diversa abilità grazie all'utilizzo di un montascale presente prima dell'ingresso alla Galleria. Tutto il personale di sala è abilitato all'utilizzo del montascale per aiutare le persone con diversa abilità
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Le sale sono visitabili al 100% a parte le sale utilizzate solo per le mostre temporanee; E' previsto l'accesso contingentato per ragioni di sicurezza. La pulizia delle sale viene svolta ogni giorno ad eccezione della domenica e festivi
- spazi dedicati alla fruizione	Il 100% delle sale è dedicato alla fruizione, a parte le sale delle mostre che rimangono chiuse. La pulizia della Galleria è effettuata ogni giorno a parte domenica e festivi
- spazi dedicati alla comunicazione	I laboratori didattici sono in collaborazione con la Sezione Didattica del Polo Museale Fiorentino e gli spazi sono di pertinenza della Sezione. In Galleria è presente una sala monitor con circa 2000 pezzi visibili della Galleria del Costume, ad eccezione dei momenti in cui vengono allestite mostre e gli spazi sono occupati
Zone di sosta	E' presente un piccolo corridoio di passaggio all'interno del percorso della Galleria, dove si può sostare prima e in prossimità dell'uscita
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale è legato e funzionale alla sicurezza, cioè il passaggio del pubblico è monitorato da telecamere visibili a loro volta dal Corpo di Guardia sito al terzo piano di Palazzo Pitti (Il corpo di Guardia è addetto alla sicurezza dell'intero Palazzo) In questo senso in maniera sistematica viene effettuato un monitoraggio continuo del passaggio nelle sale.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	I pannelli esplicativi della" selezione"della Galleria in corso sono in italiano e inglese e vengono sempre fatti e cambiati ad ogni selezione biennale. Per quanto riguarda le schede mobili non vengono compilate per problematiche economiche in quanto ogni due anni cambia la selezione delle collezioni del museo
- didascalie	Le didascalie sono in inglese e in italiano e riguardano ambiente storico-artistico e opere in mostra
- guide brevi	Attualmente è in vendita il catalogo della selezione in corso in inglese e italiano ed esiste un pieghevole in inglese e italiano della Galleria del Costume e degli abiti medicei
- catalogo generale	Esiste il catalogo della selezione in corso in inglese e italiano ed è in corso la digitalizzazione del catalogo delle collezioni
- audioguide	Non esistono audio guide poiché anche economicamente non sostenibili in quanto la selezione della Galleria cambia ogni due anni
- visite didattiche	Le visite didattiche sono a cura della Sezione didattica del Polo Museale Fiorentino e dal personale del museo sempre su prenotazione, anche in inglese
- sito web	Sempre nel sito ufficale del Polo Museale Fiorentino sono indicati orari e servizi
- strumenti multimediali	Non sono presenti strumenti multimediali
- strumenti *online*	Non sono presenti
- altro materiale informativo	Non è presente altro materiale informativo su altri istituti culturali
Assistenza qualificata per diversamente abili:	L'assistenza ai diversamente abili è regolata da fattori contingenti e che mutano di volta in

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- in via continuativa	volta
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	Attraverso la mediazione culturale degli addetti della Sezione Didattica
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	Non sono presenti
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	In concessione alla società CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini; è accessibile dalla Galleria e dal Giardino di Boboli
Caffetteria	E' presente una caffetteria al piano terreno per tutti i musei di Palazzo Pitti con accesso indipendente
Ristorante	E'sito all'interno della caffetteria al piano terreno
Guardaroba	In concessione alla società CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini; sito al piano terreno con accesso indipendente e gratuito
Deposito oggetti	In concessione alla società CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini; sito al piano terreno con accesso indipendente e gratuito
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono attività espositive e si ospitano mostre ed esposizioni organizzate da

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	soggetti terzi; inoltre la Galleria partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Fra la tipologia di eventi si annoverano incontri, presentazioni di mostre, presentazioni editoriali e conferenze
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La tipologia e le aree tematiche degli eventi riguardano la storia della moda La Galleria realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne ed edita collane
Diffusione delle attività/iniziative	Fra i canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee si ricordano quotidiani, cartellonistica, mailing list, sito polo museale fiorentino
Risorse aggiuntive	Esistono per alcuni eventi della Galleria - sponsorizzazioni, - *partnership* con altri istituti affini, - accordi integrati, - concessione in uso degli spazi, al fine di creare sinergia con istituti del territorio e di collaborare per il maggior successo dell'iniziativa
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	L'attività didattica è solitamente coordinata e gestita dalla Sezione Didattica del Polo Museale Fiorentino in collaborazione con la Galleria del Costume
- visite e percorsi tematici	sì
- laboratori artistici e di animazione	sì
- corsi di formazione per docenti scolastici	Sì, anche se non in forma continuativa
- corsi di formazione per operatori didattici	Sì, anche se non in forma continuativa
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sì
- altre iniziative	Conferenze
Informazioni e assistenza con personale qualificato	La Direzione ha sede presso il Museo e risponde qualora la domanda non possa essere altrimenti

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	evasa dal personale in quel momento in servizio
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Presso la Sezione Didattica, via della Ninna 5, quando non disponibile in sede
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Specificare frequenza, modalità e canali di comunicazione
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	E' possibile consultare l'archivio digitale delle Collezioni della Galleria e la Biblioteca nonché l'archivio cartaceo telefonando e accordandosi con il personale interno al museo.
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	E' stata intrapresa la schedatura in modalità OA e VAC, prevalentemente opere costituite da merletti ed è in corso la schedatura di precatalogazione destinata alla pubblicazione on-line
- schede di restauro	Le schede di restauro sono in corso di deposizione presso l'Ufficio di Restauri della Soprintendenza del Polo Museale Fiorentino
- archivio fotografico	Presente presso il museo
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Presente presso il museo
- pubblicazioni	Presente presso il museo
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Si stanno creando accordi con la Regione Toscana, Pitti Immagine e il Polimoda per

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	iniziative sulla storia della moda e la moda
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La Galleria comunica attraverso incontri e corrispondenza via e-mail
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Su prenotazione chiamando e accordandosi con il personale interno del museo
Biblioteca	Su prenotazione chiamando e accordandosi con il personale interno del museo
Fototeca	Su prenotazione chiamando e accordandosi con il personale interno del museo
Deposito	Su prenotazione chiamando e accordandosi con il personale interno del museo
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il successo conseguito attraverso i progetti espositivi realizzati dalla Galleria sarà perseguito anche in futuro per garantire il successo di pubblico e di critica raggiunto soprattutto negli ultimi tempi
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Il miglioramento della struttura è purtroppo limitato dalla carenza di spazi sia espositivi che per deposito e uffici
- delle collezioni	Non è attualmente prevista una campagna di acquisto di opere. Ma sono previste sistematiche rotazioni dei depositi
- dei servizi	Sono tutti di pertinenza nonché di gestione del Concessionario esterno CIVITA-Opera Laboratori Fiorentini
- delle attività di valorizzazione	Sono in fase di progettazione mostre ed eventi collaterali atti a promuovere e valorizzare il patrimonio della Galleria
RECLAMI	
Reclami	La persona indicata per il caso di reclami per il

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Polo Museale Fiorentino è la Dott.ssa Lucia Mascalchi

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 Lucia Mascalchi
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 lucia.mascalchi@beniculturali.it o un fax al seguente numero 055 - 2388699

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 lucia.mascalchi@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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale …….

Indirizzo……..
Tel. …….. Fax ……..

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