



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di Belluno

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 della qualità 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'istituto si ispira a "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 Istituto 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*

L'Istituto 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 dell'Istituto 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

▪ *storia istituzionale*

Istituito il dicembre 1973.

▪ *la sede*

L'Archivio di Stato si trova in uno dei più bei palazzi del centro cittadino, edificio per secoli sede della 'Scuola' (confraternita laicale) dei Flagellanti di Santa Maria dei Battuti adiacente alla chiesa omonima. Nel 1984 la chiesa è ritornata di proprietà statale e consegnata all'Archivio. I lavori di restauro, conclusi nel 2010, hanno permesso di ricavare un grande spazio che offre alla comunità un importante luogo per iniziative culturali: incontri, conferenze, convegni e mostre, corsi.

▪ *le funzioni istituzionali*

L'Archivio di Stato di Belluno

- conserva la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli Uffici statali della provincia anteriori al quarantennio; gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse; gli atti dei notai di Belluno e provincia rogati a partire dal secolo XV fino all'età napoleonica; archivi privati di interesse provinciale.
- garantisce la fruibilità dei documenti anche attraverso l'implementazione degli strumenti di consultazione;
- promuove la valorizzazione del patrimonio documentario conservato per mezzo di mostre e altre attività scientifiche (conferenze, seminari, pubblicazioni e partecipazione ad eventi culturali in collaborazione con altri enti e istituzioni), nonché attraverso la formazione in ambito scolastico e non;
- partecipa con un proprio rappresentante alle commissioni di sorveglianza istituite per legge su tutti gli archivi correnti e di deposito degli organi statali della provincia, curandone la conservazione, lo scarto e il versamento in Archivio.

I COMPITI E I SERVIZI

▪ *sala di studio con annesso servizio di Biblioteca*

I documenti possono essere consultati liberamente, in orario di apertura, per motivi di studio o giuridico-amministrativo da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

La biblioteca è istituita come complemento alle carte d'archivio e come strumento di lavoro per l'archivista.

▪ *servizio di fotocoproduzione*

Si rilasciano fotocopie di documenti, con modalità e limiti diversi, in relazione alla tipologia dei beni e allo stato di conservazione. È inoltre possibile effettuare riprese con mezzi propri.

▪ *ricerca per corrispondenza ordinaria e per posta elettronica*

È possibile richiedere, per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata e il rilascio di copie.

- *laboratori didattici*

Su prenotazione si possono effettuare visite guidate per scuole, associazioni e gruppi.

- *attività promozionale*

L'Archivio realizza mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni, anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, al fine di promuovere la conoscenza della documentazione conservata.

I referenti per la compilazione della Carta sono Sara Sottosanti e Marco Spagni, con la revisione del Direttore e il contributo di Silvia Miscellaneo, archivista collaboratrice esterna dell'Istituto.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	lunedì, giovedì: 8.15 – 17.30 martedì, mercoledì, venerdì: 8.15 – 13.55
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni feriali, escluso il sabato. Chiusura l'11 novembre, San Martino, patrono della città di Belluno. Eventuali altri giorni di chiusura nel corso dell'anno saranno comunicati con largo anticipo all'utenza.
Accoglienza	
Sito web	Per informazioni generali riguardo orari e servizi dell'Istituto e per notizie aggiornate sull'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura della sala di studio consultare il sito web www.asbelluno.beniculturali.it .
Informazione e orientamento	L'utenza è accolta dal personale di sala studio che garantisce anche un'attività informativa e di orientamento.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	All'interno del sito internet dell'Istituto è disponibile materiale informativo inerente alle modalità di ricerca all'interno dei fondi archivistici ed è possibile scaricare la modulistica dell'Istituto.
- presenza di segnaletica interna	È presente una normale segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Sulla porta d'ingresso dell'Istituto sono affissi l'orario di apertura dell'Ufficio ed eventuali comunicazioni, sia ordinarie che straordinarie.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa. Per comunicazioni in inglese è possibile riferirsi al responsabile della sala studio.

Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutti gli spazi e le sale dell'Istituto sono completamente accessibili. Per persone con disabilità esistono appositi percorsi, come rilevato all'interno del progetto AD Arte.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutti gli spazi e le sale dell'Istituto sono completamente accessibili. Per persone con disabilità esistono appositi percorsi, come rilevato all'interno del progetto AD Arte.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutta la documentazione è liberamente consultabile salvo i casi previsti dalla normativa sulla privacy (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>)
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Non ci sono fondi temporaneamente esclusi dalla consultazione. Per quelli non ancora ordinati, volta per volta si analizzano e ricercano le modalità di accesso.
- capacità ricettiva	12 posti di consultazione, tutti forniti di prese elettriche
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Numero illimitato; in caso di particolare affluenza massimo 3 unità archivistiche nel corso della mattinata e 2 nel pomeriggio
- prese al giorno	Presa continua
- esistenza servizio di prenotazione	Non esistente
- attesa nel caso di presa continua	Attesa massima 20 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	Non esistente
Sale aperte alla fruizione	Nella sala studio, unica sala aperta alla fruizione vengono svolte giornalmente le pulizie, prima dell'apertura della stessa.
Illuminazione	È predisposto un corpo illuminante per ogni tavolo con luce diffusa per evitare l'affaticamento visivo, oltre all'illuminazione generale della sala.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuata la manutenzione ordinaria di tutti gli impianti presenti nell'Istituto.

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Viene garantita un'assistenza continua all'utenza, particolarmente in caso di necessità. Essa viene svolta dal personale di sala di studio, identificato tramite cartellino.
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Viene garantita un'assistenza continua all'utenza, particolarmente in caso di necessità. Essa viene svolta dal personale di sala di studio, identificato tramite cartellino.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Viene garantita assistenza anche a persone con difficoltà motorie grazie all'utilizzo dell'elevatore. Per altre forme di disabilità tutto il personale è disponibile a supplire e facilitare l'utenza.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Tutti i fondi sono descritti nel SIAS http://www.archivi-sias.it/
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sono comunque dotati di strumenti di corredo analitici (Inventari analitici a stampa , guide tematiche, repertori) per circa il 90%.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	I fondi non inventariati o dotati di soli elenchi di consistenza o di versamento sono circa il 10 %.
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Catasto Austro-Italiano (mappe digitalizzate 100%); Notai di Ampezzo; Notarile: atti di ultima volontà (testamenti, codicilli, legati); Ruoli matricolari militari; Stato civile napoleonico; Fondo Vajont: inventario analitico e digitalizzazione 100%.
Accesso in rete in sede	La sala studio è dotata di accesso alla rete internet, ma le postazioni in rete per la consultazione dei dati dell'Istituto sono mediate dal personale interno.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	Non presenti
Strumenti e sussidi specifici	Non presenti

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	Nell'atrio antistante la sala studio sono presenti 16 armadietti dotati di chiusura in cui riporre i propri oggetti.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	lunedì, giovedì: 8.15 – 17.30 martedì, mercoledì, venerdì: 8.15 – 13.55
Orario del ritiro	lunedì, giovedì: 8.15 – 17.30 martedì, mercoledì, venerdì: 8.15 – 13.55
Orario della cassa	lunedì, giovedì: 8.15 – 17.30 martedì, mercoledì, venerdì: 8.15 – 13.55
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Non si effettuano fotocopie di documenti archivistici
- fotocopie	
- microfilm	Non previsto
- copie digitali	Vengono rilasciate copie digitali su supporto digitale a pagamento.
- fotografie	È possibile effettuare fotografie con il mezzo proprio, previa autorizzazione e con modalità e limiti diversi, in relazione alla tipologia dei beni e dello stato di conservazione, in base agli importi indicati dal Tariffario ministeriale (Decreto del Ministero per i Beni culturali e ambientali dell'8 aprile 1994, e per le riproduzioni digitali dalla lettera circolare della Direzione Generale per gli Archivi n. 21 del 17 giugno 2005). Copia delle tariffe è disponibile in sala studio. Di norma le riprese dal proprio posto di lavoro in

	sala studio vengono autorizzate al momento, purché siano compatibili con le momentanee esigenze di servizio e con la presenza di altri studiosi.
- altre riproduzioni	Non previsto
Prenotazioni a distanza	Non previste, ma nel caso si ricevano richieste via mail o telefoniche vi si può dare corso se pertinenti.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto svolge attività espositive e ospita mostre ed esposizioni organizzate da soggetti terzi. Ove possibile l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Nella sala dell'Antica Chiesa si svolgono conferenze, concerti, mostre e presentazioni editoriali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Occasionalità
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica e mailing list dell'Istituto e sito web istituzionale.
Risorse aggiuntive	- partnership con altri istituti affini, - accordi integrati, - concessione in uso degli spazi.
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Amplezza	
Iniziativa:	Su richiesta si svolgono iniziative per le scuole consistenti in visite guidate al materiale d'archivio ed eventualmente visite guidate specifiche a mostre allestite presso l'Istituto.

	La prenotazione avviene tramite richiesta all'indirizzo mail dell'Istituto: as-bl@beniculturali.it
- visite e percorsi tematici	Le visite propongono materiale d'archivio di età medievale, moderna e contemporanea.
- laboratori artistici e di animazione	Non presenti
- corsi di formazione per docenti scolastici	Non presenti
- corsi di formazione per operatori didattici	Non presenti
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	È possibile ospitare tirocinanti universitari previa attivazione del contratto tra l'Istituto e l'Università. Sono ammessi anche ragazzi delle scuole superiori nell'ambito di progetti organizzati dagli Istituti scolastici.
- altre iniziative	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Frequenza mensile tramite stampa, radio e televisione locali. Mailing list, sito web istituzionale e sito web MiBACT
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Amplezza	
Informazione qualificata	È assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza, sia per posta ordinaria che elettronica, per ciò che riguarda: ricerche a carattere scientifico (si forniscono specifiche informazioni archivistiche preliminari), ruoli matricolari militari; ricerche specifiche vengono svolte in presenza di riferimenti corretti.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	http://www.archivi-sias.it/
Accesso ai documenti online	http://www.archivi-sias.it/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Il riferimento è alla casella postale dell'Istituto
Tempi di risposta	Massimo 30 giorni (ma in media 7 giorni)

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	- Se per stakeholder si intendono figure interessate a vario titolo a una collaborazione, si confermano relazioni continuative con alcune Istituzioni: Scuola Comunale di musica Miari, gestita dal Conservatorio Pedrollo di Vicenza; Comune di Belluno; Fondazione Vajont, Ufficio Scolastico Provinciale; Amici dell'Archivio Storico di Belluno, Feltre e Cadore. - Collaborazioni specifiche con Prefettura; Fondazione Angelini; Provincia di Belluno, ISBREC. - Saltuarie con numerose altre istituzioni. - Finalità: promozione degli archivi e delle conoscenze storiche; valorizzazione degli spazi monumentali (mostre, concerti).
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Lettere, mail, comunicati
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Aprire ulteriormente l'Istituto al pubblico sia come istituto culturale sia come spazio per iniziative culturali nella città Aumentare gli spazi per accogliere la documentazione archivistica, per potenziare l'offerta delle fonti disponibili agli studi
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Obiettivo perseguito da tempo è quello di concedere in gestione l'antica chiesa in collaborazione con un ente pubblico o un'associazione qualificata, in modo

	da renderla più facilmente usufruibile per ulteriori iniziative culturali durante i giorni festivi e in orario serale
- delle collezioni	L'ampliamento dello spazio dei depositi è essenziale per promuovere un incremento degli studi.
- dei servizi	Ci si propone di aumentare la riproduzione digitale dei documenti, sia per i privati che per duplicare intere serie archivistiche.
- delle attività di valorizzazione	Da tre anni è attiva la collaborazione con la Scuola comunale di musica "A. Miari" di Belluno, gestita dal Conservatorio di musica "A. Pedrollo" di Vicenza, che contribuisce alle manifestazioni organizzate dall'Istituto e ad ampliare la conoscenza dell'Archivio anche a quanti abitualmente non lo frequentano. Da un anno è in corso un progetto di schedatura degli Atti di Stato civile dell'età napoleonica, condotto con progetti di volontariato giovanile, con stagisti e tutor volontari.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Eventuali reclami potranno essere indirizzati all'indirizzo Istituzionale as-bl@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 Marco Spagni.

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 as-bl@beniculturali.it o un fax al numero 0437 942234.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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 as-bl@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso l'atrio della sala studio. 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

Archivio di Stato di Belluno

Via Santa Maria del Battuti, 3
Tel. 0437 940061 Fax 0437-942234
E-mail as-bl@beniculturali.it

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

State Archive of Belluno

3, Santa Maria del Battuti
Phone 0437 940061 Fax 0437-942234
E-mail as-bl@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
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