

## 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

Campania

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

Piazza del Plebiscito, 1  
Italia

### Città

Napoli

### Cap

80132

### Denominazione

Palazzo Reale Napoli

### Sito Web

<http://www.polomusealecampania.it>

### Email

[paolo.mascillimigliorini@beniculturali.it](mailto:paolo.mascillimigliorini@beniculturali.it)

### Responsabile

arch.Paolo Mascilli Migliorini

### Telefono

0815808255

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1919

**Notizie storiche**

La fondazione del Palazzo Reale di Napoli risale al 1600, quando i Viceré spagnoli di Napoli fecero costruire una residenza spaziosa e confortevole destinata a ospitare il Re di Spagna Filippo III. Il luogo prescelto si trovava accanto a Castel Nuovo, alla fine di Via Toledo, a sud-ovest della città antica. Il progetto fu affidato dal Viceré, Fernando Ruiz de Castro Conte di Lemos, all'architetto Domenico Fontana, tra i più famosi architetti del tempo, proveniente dalla corte papale. Alla morte di Domenico Fontana, avvenuta nel 1607, il Palazzo era già abitato, ma la sua costruzione continuò per secoli, e fu completata solo nel 1858 ad opera di Gaetano Genovese.

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

Il percorso espositivo è costituito da 34 sale originariamente destinate a funzioni istituzionali e di rappresentanza, un tempo "Grande Appartamento di Etichetta", splendidamente decorate ed adorne di pitture, statue, arazzi e mobili d'epoca. L'attuale allestimento corrisponde, soprattutto nella disposizione degli arredi, all'aspetto che gli ambienti avevano al tempo dei Savoia, desunto dagli inventari del 1874. Il Palazzo Reale ha subito gravi danni e spoliazioni durante l'ultima guerra ai quali fu posto rimedio con ampi lavori di restauro a cura dell'allora Direttore Felice de Filippis.

generale riassetto espositivo.

**Missione**

Il Palazzo Reale è stato sede del potere monarchico a Napoli e in Italia Meridionale dal Seicento fino al 1946; fu abitato prima dai Viceré spagnoli e austriaci, poi dai re Borbone - con interruzione nel decennio francese del regno di Murat- infine periodicamente dai Savoia. Il Palazzo rappresenta il luogo simbolo del potere

cittadino in quanto teatro dei più importanti eventi storici napoletani, offrendosi alla visita come residenza storica con i suoi arredi e decorazioni. Gli ambiti tematici prevalenti sono quelli di storia, storia dell'arte e dell'architettura dal Sei all'Ottocento; gli ambiti territoriali sono di natura internazionale oltre che locale.

Nell'Appartamento Storico si conservano il rarissimo Teatro di Corte, realizzato da Ferdinando Fuga, affreschi seicenteschi, tra i quali quelli di Battistello Caracciolo, e quelli rococò di Francesco De Mura e Domenico Antonio Vaccaro, gli stucchi rocaille delle stanze private e arredi napoletani e francesi.

**Compiti e servizi**

Il Museo è aperto tutti i giorni dalle 9,00 alle 20,00 - ultimo ingresso ore 19,00 - ad eccezione dei mercoledì, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993); ospita collezioni che coprono un arco cronologico dal XVII al XX secolo, distribuite nelle 34 sale museali che compongono l'Appartamento Storico.

Comprende un Giardino Romantico ed è dotato di una Sala Accoglienza, attrezzata per incontri e dibattiti, con 100 posti a sedere e di un'ampia sala espositiva, la Sala Dorica.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

39

**Numero dei visitatori annui**

fino a 500.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Paolo

**Cognome**

Mascilli

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

0815808255

**Email**

[paolo.mascillimigliorini@beniculturali.it](mailto:paolo.mascillimigliorini@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Ferie**

9.00- 20.00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

11

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

310

**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
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

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

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

- Muniti di cartellino identificativo
- 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**

Sì

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

100%

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

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione**

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

&gt; 50%

**Sale aperte**

30

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

Scalone d'Onore e Ambulacro, Sala diplomatica, braccio ovest, Sala dei Fiamminghi, Quadreria a Mezzogiorno e Salone d'Ercole

**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**

Appartamento Storico e Giardino Romantico.

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

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

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

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- A pagamento

**Audioguide**

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

**Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

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

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

**Ove esistente, specificare orario**

lun- ven 9.00- 16.00

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

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**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**

No

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Progetto di Alternanza Scuola Lavoro con ITE Caruso di Napoli; Open Campania; Campania tra le mani: progetto per la realizzazione e diffusione di percorsi narrativi- tattili permanenti nei principale musei della Regione.

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

- Esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

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

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

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

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

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

da lun al ven 9.00- 16.00

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

no

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

Sì

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma

- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

9.00-16.00 previo appuntamento

**Numero di opere inventariate**

4842

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

> 50%

**Numero di opere esposte**

1180

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Disponibili on-line

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

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**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**

No

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

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

**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**

No

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

Sì

**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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Mailing list

- Social network

## 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.)**

Palazzo Reale è al centro di un progetto, in dirittura d'arrivo, di adeguamento funzionale e impiantistico per il miglioramento degli standard di sicurezza e accoglienza finanziato con delibera CIPE 23/03/2012. Il progetto sostanzia la volontà dell'Istituto di aumentare la propria attrattività, con l'offerta di nuovi servizi con cui proporsi come punto di partenza per la visita alla città.

## 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.)**

Sono stati completati importanti lavori di restauro che hanno interessato tutte le facciate, i depositi, le scuderie reali, il giardino pensile, i cortili e il Laboratorio di Restauro (ampliato). E' in corso di completamento l'adeguamento impiantistico delle sale del Museo. Sono stati di recente realizzati spazi per il ristoro e un nuovo punto biglietteria e bookshop.

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

Nel Giugno 2016 completamento del restauro con cantiere didattico del soffitto dell'alcova di Maria Amalia di Sassonia, coperto da uno scialbo ottocentesco; a settembre 2017 è stata inaugurata la sala Fergola;restauro ed esposizione di opere provenienti dai depositi in forma permanente: specchiere, Fergola,Verani; con rotazione mensile Forbin); nuova acquisizione con donazione.

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

Nell'ambito dei restauri e degli adeguamenti per il miglioramento degli standard di fruizione, sono terminati i progetti per la realizzazione della nuova biglietteria con bookshop, di un caffè letterario e di un self service (anche ad uso dei dipendenti dei diversi enti ospitati nel complesso monumentale); in corso di realizzazione nuovi spazi per la didattica.

**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.)**

novembre 2017 - gennaio 2018: mostra didattica sulla Costituzione (A regola d'arte); ottobre 2017- maggio 2020: progetti di Alternanza Scuola Lavoro con tre Istituti della Regione;  
ottobre 2017 evento: Palazzo Reale segreto: dall'Appartamento di Etichetta alla scoperta delle antiche stanze private nella Biblioteca Nazionale. Dic 2019- marzo 2020: mostra arte contemporanea su H. Nagasawa

## 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**

Palazzo Reale Napoli

**Indirizzo / Address**

Piazza del Plebiscito, 1

**Tel**

0815808255

**Email**

pm-cam.palazzoreale-na@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**