



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Complesso monumentale
CARCERE BORBONICO di Avellino

Carta della qualità dei servizi

2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo 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 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 Soprintendente e lo staff del 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

Il Complesso Monumentale Carcere Borbonico è un luogo suggestivo che da solo merita una visita. La cinta muraria nasconde uno dei primi esempi di struttura carceraria di ispirazione illuminista. La costruzione iniziò nel 1827, nel 1837 fu ultimato l'edificio centrale, nel 1839 venne montato il ponte levatoio che permetteva l'attraversamento del fossato, negli anni '40, infine, fu iniziata la costruzione dei restanti padiglioni posteriori, connessi a formare il caratteristico emiciclo. Il complesso, su pianta esagonale è costituito da cinque bracci distribuiti a raggiera, destinati alla detenzione carceraria; dalla palazzina principale, sede degli uffici del direttore; dalla tholos, corpo centrale di forma circolare utilizzata come cappella e come punto di collegamento tra tutti i padiglioni; dal cortile. La struttura rimase funzionante fino al 1987, malgrado i danni strutturali causati dal sisma; scampata al pericolo dell'abbattimento è stata oggetto di un recupero globale, nel pieno rispetto dei criteri sanciti dalle carte del restauro.

Dal punto di vista patrimoniale, l'Amministrazione Provinciale di Avellino è proprietaria dei tre padiglioni a nord (ex bracci per la detenzione maschile) e degli spazi annessi; mentre gli altri due padiglioni, l'ex palazzina di comando, la tholos e il giardino sono di proprietà del Demanio dello Stato che li ha assegnati al Ministero per i Beni, le Attività Culturali e il Turismo.

Attualmente il padiglione, utilizzato nel passato come infermeria, è sede delle Soprintendenze BAP e BSAE di Salerno e Avellino; l'ex palazzina di comando è sede della Soprintendenza Archeologica di Sa-Av-Bn-Ce e il padiglione destinato alla detenzione femminile è sede degli uffici dell'Archivio di Stato di Avellino.

La Soprintendenza Bap di Sa e Av ha in gestione la tholos, le sale espositive e le aree giardinate e in attuazione della legge Ronchey ne cura la concessione; in base all'art.102 del Titolo II che si occupa della *fruizione dei luoghi* della cultura, consapevole delle potenzialità del monumento, ne ha aperto le porte alla città in occasione di importanti eventi promossi da Enti pubblici, e da privati.

I COMPITI E I SERVIZI

Il restauro dell'intero Complesso Monumentale del Carcere Borbonico, condotto con fondi ministeriali e regionali e curato dalla Soprintendenza per i Bap di Salerno e Avellino si è concluso nel 2011. Terminati tutti gli interventi, la struttura è diventata interamente operativa e ha preso l'avvio il progetto di "Acropoli culturale". In effetti sia l'Amministrazione Provinciale che la Soprintendenza per i Bap consapevoli del fatto che da sempre il Carcere Borbonico ha rappresentato per il tessuto civile e sociale della città un punto di riferimento, hanno avviato un'attività di promozione di iniziative culturali per garantire la tutela e la valorizzazione di questo Monumento. Per quanto attiene la parte della struttura di proprietà del Demanio dello Stato, la Soprintendenza per i BAP utilizza gli spazi avuti in concessione - tholos, giardino e sale espositive - per eventi e iniziative culturali. La tholos, struttura a pianta circolare che si erge al centro dell'intero complesso, fulcro distributivo di tutta la struttura, che veniva utilizzata anche con funzione di cappella, è riservata a mostre e fiere enogastronomiche; le tre sale adiacenti sono destinate a laboratori didattici; la Sala Ripa è stata adibita ad Auditorium e ospita convegni, conferenze, seminari e cineforum. L'adiacente sala Voltata, infine, ospita mostre e rassegne fotografiche.

Il giardino che è stato, recentemente, trasformato in "Giardino degli odori" grazie a una ristrutturazione e alla messa in posa di piante officinali, viene utilizzato, soprattutto in primavera e in estate, per mostre, concerti, e incontri culturali.

Obiettivo dell'attività della Soprintendenza è quello di garantire l'apertura del Complesso frequentemente e soprattutto nei fine settimana a un pubblico sempre più numeroso e di organizzare iniziative in collaborazione con gli altri istituti del MIBACT che hanno sede nella stessa struttura

Referenti per la compilazione della Carta : Maria Cristina Lenzi, Raffaella Giovaniello

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|--|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | 9,00-13,00 / 17,00-19,00 |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni, esclusi festivi. Per informazioni: www.ambientesa.beniculturali.it sbap-sa.av.promozioneattivita-culturali@beniculturali.it sbap-sa.stampa@beniculturali.it sbap-sa.relapub@beniculturali.it |
| Accoglienza | |
| Sito web | All'interno del sito della Soprintendenza www.ambientesa.beniculturali.it esiste una sezione dedicata alla Soprintendenza per i BAP di Avellino al servizio esclusivo del Carcere Borbonico, supplementare a quello di Salerno, in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari, servizi e attività. www.soprintendenzabapavellino.beniculturali.it |
| Biglietteria | Ingresso gratuito. |
| Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione | |
| Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie | Accesso immediato |
| Informazione e orientamento -esistenza di un punto informativo | Presso la Sezione attività culturale della sede di Avellino. Per informazioni: sbap-sa.av.promozioneattivita-culturali@beniculturali.it |
| -disponibilità di materiale informativo gratuito | Presso la Sezione attività culturale sono disponibili brevi guide sulla storia del Carcere e sulle iniziative ospitate nella struttura |
| -disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi | www.ambientesa.beniculturali.it www.soprintendenzabapavellino.beniculturali.it |
| -presenza di segnaletica interna | Segnali sui percorsi e segnaletica di sicurezza |
| -presenza di segnaletica esterna | Segnaletica esterna all'istituto completa di denominazione chiara ed evidente |
| addetti ai servizi e personale di sala | Il personale addetto ai servizi di accoglienza è munito di cartellino identificativo Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | L'accesso al piano museale e alle sale espositive è raggiungibile facilmente, non sono presenti barriere |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione | Sala Ripa, Sala Lioni, Sala Voltata, sale espositive; è possibile chiedere in uso le sale per manifestazioni Per informazioni consultare il sito www.soprintendenzabapavellino.beniculturali.it La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, una volta al mese |
| - spazi dedicati alla fruizione | Tholos in cui sono esposti pannelli documentali sulla storia del Complesso Monumentale del Carcere Borbonico. Giardino degli odori, che grazie a una ristrutturazione e alla messa in posa di piante officinali, viene utilizzato, soprattutto in primavera e in estate, per mostre, concerti, e incontri culturali La pulizia degli spazi espositivi dedicati alla fruizione viene effettuata in maniera sistematica una volta al mese |
| spazi dedicati alla comunicazione | La Sala Lioni e la Sala Voltata vengono saltuariamente destinate a laboratori didattici |
| Zone di sosta | Sì |
| Illuminazione | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | Prima e durante le manifestazioni viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale |
| Efficacia della mediazione | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili | Sono disponibili pannelli documentali sulla storia del Complesso Monumentale del Carcere Borbonico |
| - didascalie | Nel giardino degli odori sono presenti didascalie delle piante esistenti |
| - guide brevi | No |
| - catalogo generale | No |
| - audioguide | No |
| - visite didattiche | Su prenotazione, durante l'orario di apertura |
| - sito web | All'interno del sito della Soprintendenza www.ambientesa.beniculturali.it esiste una sezione dedicata alla Soprintendenza per i BAP di Avellino al servizio esclusivo del Carcere Borbonico, supplementare a quello di Salerno, in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari, servizi e attività. www.soprintendenzabapavellino.beniculturali.it |
| - strumenti multimediali | No |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| - strumenti <i>online</i> | No |
| - altro materiale informativo | E' disponibile presso la Biblioteca dell'Istituto materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio |
| Assistenza qualificata per diversamente abili: -in via continuativa | No |
| -su richiesta quando non presente in via continuativa. | No |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi | |
| -esistenza di strumenti e sussidi specifici | No |
| -esistenza di percorsi specifici | No |
| SERVIZI MUSEALI | |
| Ampiezza | |
| Bookshop | No |
| Caffetteria | No |
| Ristorante | No |
| Guardaroba | No |
| Deposito oggetti | No |
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | Si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da Enti territoriali ,associazioni ,ordini professionali e privati |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | Eventi ospitati e promossi: conferenze, concerti, mostre, presentazioni editoriali e percorsi eno-gastronomici |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | Si realizzano pubblicazioni in proprio , quali cataloghi sulle attività svolte e materiale divulgativo |
| Diffusione delle attività/iniziative | Come canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono utilizzati quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter |
| Risorse aggiuntive | Per la realizzazione degli eventi in proprio ci si avvale : - sponsorizzazioni, - partnership con altri istituti affini, - accordi integrati, - concessione in uso degli spazi |
| Altro | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Iniziativa: | Sono previste iniziative quali mostre convegni ed esposizioni in concomitanza dei Grandi Eventi promossi dal Ministero . |
| - visite e percorsi tematici | Si effettuano visite guidate al Giardino degli odori |
| - laboratori artistici e di animazione | Si svolgono saltuariamente laboratori artistici e di animazione proposti da esterni. |
| - corsi di formazione per docenti scolastici | No |
| - corsi di formazione per operatori didattici | No |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | E' in programma un concorso di idee in collaborazione con il Provveditorato agli studi di Avellino sul tema delle erbe officinali. Per informazioni: sbap-sa.av.promozioneattivitaculturali@beniculturali.it |
| - altre iniziative | |
| Informazioni e assistenza con personale qualificato | Informazioni e assistenza con il personale in servizio presso la sezione attività culturale della sede di Avellino Per informazioni: sbap-sa.av.promozioneattivitaculturali@beniculturali.it |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica | Orario 9,00- 13,00 Presso la biblioteca è possibile la consultazione dei volumi. Non si effettuano prestiti. Per informazioni: sbap-sa.av.promozioneattivitaculturali@beniculturali.it sbap-sa.av.biblioteca@beniculturali.it |
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | www.ambientesabapavellino.beniculturali.it www.soprintendenzabapavellino.beniculturali.it |
| DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI | |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità di: - schede di catalogazione | E' possibile consultare le schede A in formato cartaceo, conservate presso la Dogana dei Grani di Atripalda (Av). Per informazioni: annunziata.muollo@beniculturali.it Per informazioni rivolgersi al personale in servizio presso la |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| | sezione biblioteca della sede di Avellino. Per informazioni: sbap-sa.av.promozioneattivaculturali@beniculturali.it sbap-sa.av.biblioteca@beniculturali.it |
| - schede di restauro | No |
| - schede di movimentazione | No |
| - archivio fotografico | La documentazione fotografica è consultabile su prenotazione. Per informazioni e contatti: e-mail: michele.troiano@beniculturali.it |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) | No |
| - pubblicazioni | Bollettino annuale della Soprintendenza BAP di Salerno e Avellino |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli stakeholder | La Soprintendenza collabora con Enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, operatori economici, organismi di diritto pubblico e privato, sia in qualità di Ente ospitante che in qualità di partner, in iniziative con finalità di promozione culturale, ricerca, valorizzazione e tutela del Complesso Monumentale Carcere Borbonico e promozione del territorio |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle attività | Quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter |
| SERVIZI SPECIALISTICI | |
| Archivio | La Soprintendenza conserva la documentazione relativa ai settori di competenza risalente al 1980 (anno di istituzione della Soprintendenza Bap di Salerno e Avellino) Conserva inoltre un fondo denominato "storico" relativo agli anni che vanno dal 1908 al 1980, consegnato a questo ufficio dalla Soprintendenza di Napoli, competente, all'epoca, sul territorio di Salerno e Avellino E' consentita la consultazione; non si effettuano prestiti. Per informazioni URP: colomba.dirienzo@beniculturali.it |
| Biblioteca "Mario Sarro" | Orario: lunedì /giovedì 10,00-13,00; 15,00-18,00 venerdì 10,00-13,00 La biblioteca della Soprintendenza di Avellino è stata intestata a Mario Sarro, già direttore della biblioteca provinciale di Avellino; la biblioteca possiede poco meno di duemila volumi: testi importanti che riguardano il patrimonio storico, artistico, architettonico di Avellino e provincia; cataloghi di mostre |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| | organizzate dalla Soprintendenza. Il catalogo della biblioteca è consultabile on line all'indirizzo: www.polosbn.bnnonline.it/Sebina/Opac La biblioteca Mario Sarro fa parte della rete nazionale SBN, ed è collegata al Polo NAP presso la Biblioteca Nazionale di Napoli |
| Fototeca | No |
| Deposito | No |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |
| Obiettivi di miglioramento | Il progetto culturale di miglioramento dell'istituto prevede una calendarizzazione delle iniziative realizzate in collaborazione con gli stakeholder; l'obiettivo è quello di garantire un appuntamento mensile di differente contenuto finalizzato soprattutto all'ampliamento del numero degli utenti in qualità sia di pubblico che di ideatori di iniziative culturali |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture | Miglioramento dell'accoglienza; Sala Ripa acquisto palchetto, poltroncine e leggio, Tholos installazione telecamere; giardino potenziamento dell'illuminazione; ripresa dell'intonaco sulle facciate esterne e sui muri interni |
| - delle collezioni | |
| - dei servizi | E' prevista la concessione in uso degli spazi per la 2° ed. della Fiera del mobile, della "Bella Estate" e del "Natale al Carcere" |
| - delle attività di valorizzazione | Per l'anno 2014 sono stati programmati: la settimana della donna(7/16 marzo); la giornata del giardino degli odori (22 maggio) |
| - altro | |
| RECLAMI | |
| Reclami | mbca-sbap-sa@mailcert.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 la **dott.ssa Cristina Lenzi**

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

sbap-sa.av.promozioneattitaculturali@beniculturali.it - fax 082524269

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 **sbap-sa.av.promozioneattitaculturali@beniculturali.it**.

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

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

Customersatisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customersatisfaction 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 customersatisfaction 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

Complesso monumentale Carcere Borbonico

Indirizzo via Dalmazia, 22 83100 Avellino

Tel. 0825279211 Fax 082524269

sbap-sa.av.promozioneattitaculturali@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

Museum: Complesso monumentale Carcere Borbonico

Indirizzo via Dalmazia,22 83100 Avellino

Address : via Dalmazia,22 83100 Avellino

Telephone: 0825279211 Fax 082524269

E-mail :sbap-sa.av.promozioneattitaculturali@beniculturali.it

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