

CITTÀ METROPOLITANA DI BARI
PINACOTECA “CORRADO GIAQUINTO”

CARTA DEI SERVIZI

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 da parte della Pinacoteca Metropolitana "Corrado Giaquinto" si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essa conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della conservazione 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 la Pinacoteca si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Pinacoteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

La Pinacoteca 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 della Pinacoteca 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 Pinacoteca “Corrado Giaquinto”, già denominata *Pinacoteca Provinciale*, è un museo d’arte che appartiene alla Città Metropolitana di Bari. Ha la sua sede al IV piano dello storico Palazzo della Provincia di Bari, ora sede del nuovo Ente che la sostituisce, sul lungomare Nazario Sauro n. 27, con altro ingresso nella adiacente via Spalato n. 19.

La Pinacoteca nacque ufficialmente il 12 luglio 1928, dalla confluenza del nucleo di dipinti (qui pervenuti in seguito a decreto statale del 1891) già conservati nella Pinacoteca annessa al Museo Archeologico Provinciale sorto nel 1875, di altri dipinti ceduti a titolo di deposito da chiese e conventi pugliesi, di opere ottenute in prestito dalle Gallerie Nazionali di Napoli e di Roma e di altre acquistate dalla stessa Amministrazione Provinciale di Bari.

Così come si presenta attualmente, essa fornisce un’ampia documentazione dell’arte pugliese – o in relazione con la Puglia – dall’XI al XX secolo. Il materiale esposto comprende: una sezione medievale (sculture dei secc. XI-XV, icone pugliesi dei secc. XII-XIV); dipinti veneti provenienti da chiese della regione (sono presenti opere di Antonio e Bartolomeo Vivarini, Giovanni Bellini, Paris Bordon, Paolo Veronese, Jacopo Tintoretto); dipinti pugliesi dei secc. XV-XVI (Tuccio d’Andria, Costantino da Monopoli, Maestro di Cassano, Andrea Bordone); dipinti napoletani o di scuola napoletana dei secc. XVI-XVIII (con opere di Marco Pino, Paolo Finoglio, Maestro degli Annunci ai pastori, Andrea Vaccaro, Luca Giordano, Giuseppe Bonito, Francesco De Mura); un prezioso nucleo di dipinti del Giaquinto; una raccolta di pittura dell’Ottocento (con le prestigiose presenze di Giuseppe De Nittis, Francesco Netti, Domenico Morelli, Giovanni Boldini e altri).

Notevole il nucleo di ceramiche, per lo più di produzione pugliese del Sei e Settecento, pervenute in Pinacoteca attraverso la donazione De Gemmis, avvenuta nel 1957. Un anno dopo veniva invece donato il grande presepe cosiddetto Caleno (dal nome del proprietario originario), consistente in circa 500 pastori di presepe che, pur difforme per cronologia, materiali, qualità stilistica, vanta comunque esemplari di grande o grandissimo pregio risalenti ai secc. XVIII-XX. Agli anni Ottanta risale l’acquisto del fondo fotografico del Cav. Vincenzo Simone (Gravina di Puglia 1892 – Bari 1968), consistente in circa 14.000 lastre in vetro da servire alla stampa di cartoline riproducenti numerose località meridionali, tra cui particolarmente rappresentate le pugliesi e le lucane. Dal marzo 1987 è esposta in Pinacoteca la Collezione Grieco, cinquanta prestigiosi dipinti italiani del secondo Ottocento e del primo Novecento donati dall’ing. Luigi Grieco e dalla consorte Anna. Nel 2003, ad incrementare il patrimonio della Pinacoteca, ha concorso il Banco di Napoli che ha concesso, a titolo di deposito decennale rinnovabile, numerosi dipinti il cui nucleo principale è costituito da opere napoletane o di presumibile provenienza napoletana, comprese fra i secc. XVI-XIX.

Di proprietà della Città Metropolitana, ma esposta dal 1957 presso il Castello Svevo di Bari, è invece la cosiddetta “Gipsoteca”, costituita dai calchi delle più importanti testimonianze scultoree pugliesi, il cui nucleo principale fu realizzato per l’Esposizione Internazionali di Belle Arti di Roma nel 1911.

Al di là delle sue collezioni permanenti, sin dalla sua origine la Pinacoteca ha anche una lunga storia di iniziative temporanee finalizzate alla crescita culturale della sua comunità territoriale: mostre, presentazioni di libri, conferenze, appuntamenti del ciclo “Arte e Musica”, restauri, ricerche e pubblicazioni, seminari, convegni e incontri formativi di varia natura.

I compiti e i servizi

La Pinacoteca in quanto servizio pubblico contribuisce, coerentemente con i principi fondamentali definiti dall'ICOM – International Council of Museum, all'educazione permanente e alla crescita formativa e culturale della collettività.

Servizi generali di fruizione:

- *Accessibilità*

La Pinacoteca garantisce una regolare apertura al pubblico, per sei giorni la settimana, nelle modalità e orari di seguito specificati. La fruizione del suo patrimonio artistico è immediatamente riferibile alla sua collezione permanente esposta nelle sale aperte al pubblico. Per le opere non esposte, l'accesso è condizionato ai sensi del D. Lgs. 42/2004 mediante istanza individuale indicante la finalità della richiesta (ricerca, studio o altro).

- *Riprese fotografiche e video amatoriali a uso personale*

Sono consentite le riprese fotografiche e video con mezzi amatoriali per consumo individuale, eseguite occasionalmente e senza flash in modalità tali da non arrecare danni alle opere e all'ambiente né disturbo agli altri visitatori.

Servizi di accoglienza e comfort:

- *Bookshop*

Presso la sede è possibile acquistare cataloghi, pubblicazioni, cartoline, cd-rom, manifesti e locandine riguardanti le mostre e le attività realizzate dalla Pinacoteca dal 1964 ad oggi.

- *Deposito borse e zaini*

I visitatori possono usufruire gratuitamente del deposito per borse e zaini; la misura è obbligatoria in presenza di effetti personali ingombranti.

- *Servizio didattico*

Il servizio didattico della Pinacoteca è strutturato per fornire informazioni e itinerari tematici sul patrimonio artistico del Museo e sulla storia dell'arte e dell'architettura del centro storico di Bari. Il Servizio, inoltre, collabora con gli insegnanti per concordare ulteriori itinerari tematici al fine di inserirli organicamente all'interno della programmazione scolastica per le scuole di ogni ordine e grado. Si organizzano visite guidate, all'interno e all'esterno della Pinacoteca, per scolaresche e associazioni, su appuntamento.

- *Ristorazione*

È presente un bar nel cortile al piano terra del Palazzo della Provincia.

Servizi di studio e ricerca scientifica:

- *Biblioteca d'Arte "Michele D'Elia"*

Aperta al pubblico dal 12 febbraio 2013, è situata al 3° piano del Palazzo della Provincia; consta di un notevole patrimonio bibliografico specializzato in storia dell'arte, costituito da oltre diecimila volumi e da circa tremila numeri di riviste di settore, ai quali vanno aggiunti i libri e i documenti di alcune donazioni (Lanave, Cifariello, Grieco e Colella).

Sezioni: Puglia; monografie; cataloghi musei; cataloghi mostre; Italia meridionale, centrale, settentrionale; sezione generale; didattica e strumenti; arte contemporanea; arte applicata; atti;

architettura e urbanistica; fotografia; scritti d'arte; critica d'arte; scritti in onore; restauro; iconografia; guide e repertori; biblioteconomia; storia; accademie; letteratura; dizionari; estratti; archivi e donazioni.

• *Concessione di immagini e autorizzazioni*

Fatti salvi i diritti di autore, la Direzione della Pinacoteca può rilasciare immagini dall'archivio fotografico, permessi per fotografare, copiare dal vero e / o effettuare riprese video di opere, ambienti e oggetti della Pinacoteca. Di norma l'archivio fotografico della Pinacoteca fornisce direttamente immagini di opere in luogo dell'esecuzione diretta di fotografie da parte di terzi. Gli interessati devono rivolgere domanda scritta, anche via e-mail, alla direzione della Pinacoteca, indicando le opere e gli oggetti di cui si desiderano immagini ovvero che intendono copiare dal vero o filmare, comunicando il motivo e le finalità della richiesta.

Per la richiesta di fotografie per scopi di studio e per pubblicazioni scientifiche si dovrà indicare inoltre il titolo della rivista o della casa editrice che stampa il volume nonché la presunta data di pubblicazione dell'articolo o del saggio. L'autore / il richiedente è tenuto a riconoscere nelle didascalie e nei crediti fotografici la concessione delle immagini della Pinacoteca. Inoltre, a pubblicazione avvenuta, l'autore / il richiedente è tenuto a depositare 2 copie di detta pubblicazione presso la biblioteca della Pinacoteca.

La richiesta di fotografie o riprese video per scopi commerciali dovrà essere autorizzata dall'Amministrazione della Provincia, sentito il parere del direttore, e prevede il pagamento di una tariffa di concessione, che varia a seconda della destinazione e dell'uso che si farà dell'immagine.

In tutti i casi per le fotografie da chiunque eseguite, la Pinacoteca ha diritto ai negativi o comunque a copia digitale di ogni riproduzione eseguita.

• *Consulenza*

La Pinacoteca offre a studiosi, collezionisti e operatori nel settore, su appuntamento e nei limiti delle disponibilità di ufficio, servizi di consulenza in merito a questioni attinenti alle collezioni e alla storia dell'arte in generale.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Minimo di 6 ore giornaliere / 36 ore settimanali.	10 ore dal martedì al sabato e 4 ore la domenica, per un totale di 54 ore settimanali.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: - non più di un giorno settimanale feriale - giorni considerati festivi (D.M. 13/4/1993): 1° e 6 gennaio, Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 dicembre, festa del Santo Patrono.	Tutti i giorni ad eccezione del lunedì e dei giorni considerati festivi (D.M. 13/4/1993): 1° e 6 gennaio, Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 8 maggio (festa del Santo Patrono), 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 dicembre.
Tempi massimi di attesa per l'acquisto del biglietto		
- in sede	30'	15'
- su prenotazione	15'	15'
Accoglienza		
Esistenza di un punto informativo	Sì	Sì: presente all'ingresso biglietteria.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Sì / No	Sì: disponibile gratuitamente all'ingresso biglietteria una guida della Pinacoteca ed eventuali depliant e fascicoli di eventi occasionali e periodici.
Disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Sì	Sì: presenti nel sito web della Pinacoteca www.pinotecabari.it
Presenza di segnaletica interna	Sì	Sì: apposite mappe di orientamento sono presenti sulle pareti degli ambienti espositivi e nel sito web della Pinacoteca www.pinotecabari.it

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
Presenza di segnaletica esterna	Sì	Sì: sono presenti cartelli indicatori per l'accesso alla Pinacoteca da entrambi gli ingressi e dal III piano del Palazzo.
Addetti ai servizi e personale di sala	Presenza di personale qualificato, munito di divisa e cartellino identificativo, capace di dare informazioni generali sulla Pinacoteca, anche in inglese, ovvero di indicare la persona di riferimento.	Presenza di personale qualificato, munito di divisa e cartellino identificativo, capace di dare informazioni generali sulla Pinacoteca, anche in inglese, ovvero di indicare la persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone diversamente abili o con ridotta capacità motoria	Sì	Sì: l'accesso alla Pinacoteca è garantito mediante ascensore; sono accessibili tutti gli ambienti espositivi, inclusi i bagni.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile	Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale; obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso i canali informativi e la biglietteria.	Non meno dell'80% delle sale aperte rispetto al totale; puntuale comunicazione dell'eventuale chiusura di sale presso i canali informativi e la biglietteria.
Tempi massimi di attesa per l'accesso alla visita per gruppi	30'	15'
Spazi dedicati alla comunicazione	Sì	Sì: presente una sala conferenze con capienza di circa 200 posti a sedere, attrezzata con videoproiettore, tavolo dei conferenzieri e pianoforte per occasionali eventi musicali.
Zone di sosta	Sì	Sì: sono presenti delle comode poltroncine in quasi tutte le sale.

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di riflesso o abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di riflesso o abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione dei locali	Sistematica	Si effettua con periodica sistematicità il monitoraggio e la manutenzione dei locali di pertinenza per garantire costantemente la piena fruibilità dei luoghi.
EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
Pannelli e schede mobili	Sì	Sì
Guide brevi	Sì / No	Sì; disponibile una guida breve generale gratuita (fino ad esaurimento scorte) e materiali informativi specifici a pagamento presso il bookshop
Audioguide	Sì / No	Le audioguide tradizionali sono sostituite da un servizio di audioguida accessibile mediante <i>smartphone</i> personali, collegandosi al link http://www.pinacotecabari.it/index.php/visita-la-pinacoteca/la-pinacoteca-in-audio È presente inoltre un'area wi-fi all'interno.
Visite didattiche	Sì	Sì; le visite guidate si effettuano su prenotazione. Per i gruppi scolastici il servizio è incluso nel biglietto; per gruppi diversi è previsto il pagamento di un supplemento.
Sito web	Sì	Sì: www.pinacotecabari.it
Ampiezza		
Bookshop	Sì	Sì; presente all'interno della Pinacoteca
Caffetteria / ristorante	Sì / No	Sì: presente un bar al pianterreno, nel cortile del Palazzo
Guardaroba	Sì / No	Previsto nel progetto di ampliamento

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
Deposito borse e zaini	Sì / No	Sì; disponibile e gratuito
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	Sì	Sì; la Pinacoteca realizza ogni anno iniziative espositive in base alla sua programmazione; occasionalmente ospita mostre o altre iniziative organizzate da altri istituti.
Eventi	Sì	Sì, di vario genere: presentazioni di libri, conferenze, appuntamenti del ciclo "Arte e Musica", seminari, convegni e incontri formativi di argomenti storico-artistici.
Pubblicazioni	Sì	Sì: cataloghi di mostre, atti di convegni, restauri compiuti, materiale divulgativo e informativo.
Diffusione delle attività	Sì	Sì, mediante i maggiori canali di comunicazione: sito web, e-mail, social network, stampa, inviti cartacei, manifesti, locandine, depliant.
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Iniziative		
Visite e percorsi tematici	Sì / No	Sì; su prenotazione
Laboratori artistici e di animazione	Sì / No	Sì, su richiesta
Corsi di formazione per docenti scolastici	Sì / No	Sì, su richiesta
Corsi di formazione per operatori didattici	Sì / No	Sì; servizio gratuito, in convenzione con le università di provenienza degli operatori.
Progetti speciali in accordi con le scuole	Sì / No	Sì, su richiesta
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sì in presenza di iniziative	Sì mediante i canali di comunicazione: sito web, e-mail, social network, stampa, inviti cartacei, manifesti, locandine, depliant.

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	Non meno del 50% dell'orario di apertura	La documentazione è consultabile previa richiesta motivata (studio, ricerca, interessi personali, etc.) e su appuntamento dal martedì al sabato dalle 9 alle 13,30 e il martedì pomeriggio dalle 15 alle 17,30.
Disponibilità		
Schede catalogo	Sì; non meno de 60% del patrimonio	Sì, mediante cataloghi a stampa e sito web www.pinacotecabari.it alla sezione "Patrimonio museale"
Schede di restauro	Sì / No	Sì, ove esistenti
Schede di movimentazione	Sì / No	No
Archivio fotografico	Sì, per il 100% del patrimonio museale	Sì, per il 100% del patrimonio museale
Archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Sì	Sì
Pubblicazioni	Sì / No	Sì, presso la Biblioteca d'Arte "M. D'Elia"
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder	Sì	La Pinacoteca si relaziona con una serie di stakeholder a vari livelli (<i>partnership</i> , convenzioni, accordi) che collaborano con essa per il raggiungimento dei suoi fini istituzionali. I principali interlocutori sono: Amministratori locali della Città Metropolitana di Bari e dei Comuni dell'area metropolitana; MIBACT e soprintendenze territoriali; Università; Musei nazionali e internazionali; scuole; enti ecclesiastici; associazioni; banche e fondazioni bancarie; case editrici; aziende in <i>sponsorship</i> .

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI DELLA PINACOTECA
SERVIZI SPECIALISTICI		
Archivio	Esistente e accessibile	La documentazione d'archivio è consultabile previa richiesta motivata (studio, ricerca, interessi personali, etc.) e su appuntamento.
Biblioteca	Esistente e accessibile	La Biblioteca d'Arte "M. D'Elia" è aperta dal martedì al sabato dalle 9 alle 13 e il martedì e giovedì pomeriggio su appuntamento.
Fototeca	Esistente e accessibile	La fototeca è consultabile previa richiesta motivata (studio, ricerca, interessi personali, etc.) e su appuntamento.
Depositi	Accessibili	L'accesso alle opere nei depositi è consentito, qualora non fosse possibile od opportuna la movimentazione dei beni oggetto della richiesta, previa istanza motivata (studio, ricerca) e su appuntamento.
Consulenza scientifica	Sì / No	Sì, su appuntamento e nei limiti delle disponibilità di ufficio.
PROPOSTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI		
Comunicazioni da parte degli utenti (proposte, suggerimenti, reclami)	Presenza ed evidenza di recapiti telematici, postali e telefonici cui inviare comunicazioni	La Pinacoteca accoglie tutte le comunicazioni degli utenti al proprio indirizzo di sede, in via Spalato 19, 70121 Bari, agli indirizzi e-mail presenti sul proprio sito web al link http://www.pinacotecabari.it/index.php/contatti nonché ai recapiti telefonici ivi presenti. A tutte le comunicazioni scritte, corredate di recapiti del mittente, sarà data risposta entro 30 giorni lavorativi.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- Posta Elettronica Certificata (PEC) al seguente indirizzo: pinacoteca.provincia.bari@pec.rupar.puglia.it
- e-mail agli indirizzi presenti sul sito web della Pinacoteca, alla voce “Contatti”, link: <http://www.pinacotecabari.it/index.php/contatti>
- comunicazioni scritte al seguente indirizzo postale (*alla cortese attenzione del Direttore*): Pinacoteca Corrado Giaquinto, Città Metropolitana di Bari, via Spalato 19, 70121 Bari

La Pinacoteca 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, etc.*).

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi sarà presente e consultabile all'ingresso della struttura e sul sito web www.pinacotecabari.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni tre anni.

Questa Carta dei Servizi è stata aggiornata il 15 dicembre 2015.

Referente per la Carta:

Giacomo Lanzilotta
Pinacoteca “Corrado Giaquinto”
Città Metropolitana di Bari
via Spalato 19 – Lungomare Nazario Sauro 27
70121 Bari
tel. 080 5412306
g.lanzilotta@cittametropolitana.ba.it
www.pinacotecabari.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 _____ e-mail _____

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