



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Archivio di Stato di Sassari

# Carta della qualità dei servizi

Via G. M. Angioy 1/A, 07100 Sassari  
Tel: 079 233470 - Fax: 079 233470  
e-mail: [as-ss@beniculturali.it](mailto:as-ss@beniculturali.it)  
pec: [mbac-as-ss@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-ss@mailcert.beniculturali.it)  
Direttore: dott.ssa Angela Andrea Orani  
Revisione: 2015

## 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

L'Archivio di Stato di Sassari fu istituito con D.M. 15 aprile 1959 come organo periferico del Ministero dell'Interno; successivamente venne incardinato nella struttura del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, istituito con Decreto-Legge 14 dicembre 1974, n. 657 (convertito nella legge 29 gennaio 1975, n. 5), e riformato nel 1998 dal Decreto Legislativo n. 368 del 20 ottobre che introdusse l'attuale Ministero per i Beni e le Attività Culturali. In seguito alla Legge 24 giugno 2013, n. 71, con cui sono state affidate le competenze del turismo, ha assunto l'attuale denominazione di Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

L'attività dell'Archivio di Stato di Sassari viene coordinata, come per le altre strutture periferiche del Ministero presenti nel territorio regionale, dal Segretariato regionale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, subentrato alla Direzione regionale per i beni culturali e paesaggistici della Sardegna con D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171.

Dal 1963 l'Archivio di Stato occupa la sede attuale sita in Corso Angioy, in prossimità delle principali istituzioni culturali cittadine.

### LA SEDE

Corso Giovanni Maria Angioy, 1/A – 07100 SASSARI

Telefono: 079.233.470 Fax: 079.233470

E-Mail: [as-ss@beniculturali.it](mailto:as-ss@beniculturali.it)

PEC: [mbac-as-ss@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-ss@mailcert.beniculturali.it)

Sito Web: <http://www.assassari.beniculturali.it/>

### IL DIRETTORE

Dr.ssa Angela Andrea ORANI

Telefono: 079.233.470

E-mail: [angelaandrea.orani@beniculturali.it](mailto:angelaandrea.orani@beniculturali.it)

### URP

Telefono: 079.233.470

URP: [as-ss.urp@beniculturali.it](mailto:as-ss.urp@beniculturali.it)

## I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Sassari conserva, tutela e valorizza:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali della provincia di Sassari;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- alcuni importanti archivi di privati e di enti pubblici;
- gli archivi di alcune corporazioni religiose soppresse.

Rientra tra i compiti attribuiti all'Archivio di Stato la sorveglianza sulle modalità di conservazione degli archivi degli uffici statali ricadenti nell'ambito della provincia; l'Istituto provvede inoltre a garantire la fruizione del patrimonio documentario attraverso la gestione della sala studio e l'organizzazione di stage formativi, seminari, mostre, conferenze e visite didattiche guidate.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Dal lunedì al sabato 8.00 – 14.00 Martedì 14.30 – 17.30
Orario di apertura della Sala Studio	Dal lunedì al sabato 8.10 – 13.50 Martedì 14.40 – 17.20
Giorni di apertura	Giorni di chiusura ordinaria: domenica; 1° e 6 gennaio; Lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1° maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1° novembre; 6 dicembre - Patrono di Sassari; 8, 25 e 26 dicembre. Eventuali chiusure straordinarie saranno comunicate con tempestività.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.assassari.beniculturali.it/">http://www.assassari.beniculturali.it/</a>
Facebook - Archivio di Stato di Sassari	<a href="http://www.facebook.com/">http://www.facebook.com/</a>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Accoglienza, informazione ed assistenza durante le ricerche sono fornite dal personale presente all'ingresso ed in Sala studio, nonché dal Direttore.
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Segnaletica dell'istituto con denominazione e orari di apertura.

<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i documenti conservati in Archivio di Stato sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli in corso di restauro e di quanto previsto dagli articoli 122 e 123 del Decreto Legislativo 42/2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio e successive modificazioni. La consultabilità è inoltre disciplinata dal Regolamento di Sala studio.
- capacità ricettiva	Sala studio dotata di <b>10</b> posti di consultazione e 4 prese elettriche per PC portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Per ogni utente si forniscono <b>10</b> unità archivistiche al giorno; sono ridotte a <b>5</b> se di difficile movimentazione (registri di grosse dimensioni). Eventuali cambiamenti legati all'organizzazione dell'Ufficio verranno resi noti tempestivamente.
- prese al giorno	Le prese vengono effettuate durante tutto l'orario di apertura al pubblico.
- esistenza servizio di prenotazione	La prenotazione è possibile tramite e-mail agli indirizzi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• as-ss@beniculturali.it</li> <li>• as-ss.urp@beniculturali.it</li> </ul>
- attesa nel caso di presa continua	Tempo massimo 30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Sala studio e sala mediateca.
Illuminazione	Illuminazione confacente.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante tutto l'orario di apertura della Sala studio.</li> </ul>
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Presso la Sala studio sono disponibili:
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventari analitici;</li> <li>• Inventari sommari;</li> <li>• Repertori.</li> </ul>
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenchi di consistenza;</li> <li>• Elenchi di versamento;</li> <li>• Guida generale degli Archivi di Stato.</li> </ul>
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le banche dati sono consultabili sulla rete interna ai seguenti indirizzi:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \\Server\sala studio\strumenti;</li> <li>• <a href="http://10.99.43.144/">http://10.99.43.144/</a> (Pagina SIAS Archivio di Stato di Sassari).</li> <li>• Il fondo Cessato Catasto, serie Tavole di rilievo (Progetto CARSTOS – Cartografia storica della Sardegna), è disponibile on line: <a href="http://www.archiviostatocagliari.it/archivio2/">http://www.archiviostatocagliari.it/archivio2/</a></li> </ul>
Accesso in rete in sede	Rete interna.
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Deposito oggetti	Gratuito
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Dal lunedì al sabato 8.10 – 13.50 Martedì 14.40 – 17.20
Orario del ritiro	Dal lunedì al sabato 8.10 – 13.50 Martedì 14.40 – 17.20
Orario della cassa	Dal lunedì al sabato 8.10 – 13.50 Martedì 14.40 – 17.20
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare: - fotocopie	Nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.
- copie digitali	Riversamento in formato digitale su CD/DVD o penna USB (forniti dall'utente). La stampa viene effettuata su carta comune con formato massimo A3. Ritiro copie e rilascio della ricevuta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in Sede entro 5 giorni dal pagamento;</li> <li>• per corrispondenza entro 15 giorni dal recapito del vaglia postale tramite cui è stato effettuato il pagamento.</li> </ul>
- fotografie	È autorizzata la ripresa diretta da parte dell'utente con fotocamera propria secondo le modalità previste dal Regolamento di Sala studio.
Prenotazioni a distanza	Le richieste possono essere inoltrate a mezzo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail agli indirizzi <a href="mailto:as-ss@beniculturali.it">as-ss@beniculturali.it</a> oppure <a href="mailto:as-ss.urp@beniculturali.it">as-ss.urp@beniculturali.it</a>;</li> <li>• Posta ordinaria.</li> </ul>



<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100%
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Periodici allestimenti di mostre documentarie all'interno dell'Istituto.
Eventi	Conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali.
Diffusione delle attività/iniziative	Quotidiani, cartellonistica, sito web e social network.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	L'archivio di Stato di Sassari illustra l'attività dell'Ufficio e la documentazione conservata concordando lo svolgimento di <b>visite guidate</b> con Università, scuole e associazioni. Per informazioni rivolgersi al Direttore: Telefono 079.233.470 E-mail: <a href="mailto:as-ss@beniculturali.it">as-ss@beniculturali.it</a> URP: <a href="mailto:as-ss.urp.beniculturali.it">as-ss.urp.beniculturali.it</a>
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	L'Archivio di Stato di Sassari ha stipulato con l'Università degli studi di Sassari e l'Università degli studi di Cagliari convenzioni per lo svolgimento del <b> tirocinio curricolare </b> , previsto per completare il percorso di studio e per acquisire o crediti necessari al conseguimento della Laurea. Il tirocinio presso l'Archivio di Stato di Sassari consente agli studenti di avvicinarsi alla pratica archivistica sia attraverso la consultazione, la revisione e l'aggiornamento degli strumenti di ricerca in uso presso la Sala studio, sia attraverso la redazione di elenchi di consistenza e di profili storico-istituzionali a corredo dei complessi documentari conservati presso l'Istituto.

<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Quotidiani, cartellonistica, sito web e social network.
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	E' possibile inoltrare, indirizzandole al Direttore dell'Archivio di Stato di Sassari, richieste di ricerca per corrispondenza, purché l'oggetto sia ben definito e supportato da informazioni atte a circoscrivere l'indagine. In mancanza di dati puntuali saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da condurre in Sala Studio da parte degli interessati.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guida generale degli Archivi di Stato: <a href="http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/">http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/</a>;</li> <li>• SIAS – Sistema informativo degli Archivi di Stato: <a href="http://www.archivi-sias.it/">http://www.archivi-sias.it/</a> Archivio di Stato di Sassari;</li> <li>• SAN – Sistema archivistico nazionale: <a href="http://www.san.beniculturali.it/">http://www.san.beniculturali.it/</a> Archivio di Stato di Sassari;</li> <li>• CARSTOS – Cartografia storica della Sardegna: <a href="http://www.archiviostatocagliari.it/archivio2/">http://www.archiviostatocagliari.it/archivio2/</a></li> <li>• OPAC – Servizio bibliotecario nazionale</li> <li>• <a href="http://opac.regione.sardegna.it">http://opac.regione.sardegna.it</a>.</li> </ul>
Accesso ai documenti online	In fase di preparazione.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Direttore Telefono 079.233.470 E-mail: <a href="mailto:as-ss@beniculturali.it">as-ss@beniculturali.it</a> URP: <a href="mailto:as-ss.urp.beniculturali.it">as-ss.urp.beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	30 giorni.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Collaborazione con Enti pubblici e privati, Associazioni e Fondazioni all'organizzazione di manifestazioni culturali e formative di vario genere quali mostre,

	convegni e seminari, nonché alla pubblicazione dei materiali di ricerca.
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Quotidiani, cartellonistica, sito web e social network.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	
- delle collezioni	Ulteriore elaborazione e digitalizzazione degli strumenti di ricerca.
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	Partecipazione alle iniziative promosse dal Ministero e dalle istituzioni locali.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Dal sito web <a href="http://www.assassari.beniculturali.it/">www.assassari.beniculturali.it/</a> è possibile reperire gli indirizzi, nonché scaricare il modulo per i reclami.

## **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 il Direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi del modulo allegato I moduli possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [as-ss.urp@beniculturali.it](mailto:as-ss.urp@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 079.233.470.

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-ss.urp@beniculturali.it](mailto:as-ss.urp@beniculturali.it).

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet ed esposta in Sala studio.

### **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 Sassari**

Indirizzo: via G.M. Angioy 1/A – 01700 SASSARI

Tel. e Fax: 079.233.470 E-mail: as-ss.urp@beniculturali.it  
as-ss@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**

**Archive/Archivio di Stato di Sassari**

Address: via G.M. Angioy 1/A – 01700 SASSARI

Phone/fax: +39 079.233.470 E-mail: as-ss.urp@beniculturali.it  
as-ss.@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**