

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 della Cultura 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**

Emilia-Romagna

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Via delle Belle Arti, 56
Italia

Città

Bologna

Cap

40126

Denominazione

Pinacoteca Nazionale di Bologna e Palazzo Pepoli Campogrande

Acronimo

PNB

Sito Web

<https://www.pinacotecabologna.beniculturali.it/it/>

Email

pin-bo@cultura.gov.it

Responsabile

MARIA LUISA PACELLI

Telefono

051/4209442

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Palazzo Pepoli Campogrande	Via Castiglione, 7, 40124, Bologna

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2019

Notizie storiche

La Pinacoteca Nazionale di Bologna è un museo autonomo del Ministero della Cultura.

Dal 1808 ha sede nell'antico convento di Sant'Ignazio, ed è contigua all'Accademia di Belle Arti della quale ha fatto parte fino al 1882 quando iniziò a dipendere dalla Soprintendenza, organo periferico dell'amministrazione statale di tutela del patrimonio artistico. Dal 1979 dispone di una seconda sede, distaccata, in palazzo Pepoli Campogrande (via Castiglione, 7), ove è esposta una selezione dell'antica Galleria Zambecari. Il patrimonio del museo, nato dalle soppressioni di età napoleonica (1797-1810), si è costantemente incrementato in virtù di acquisti, donazioni, lasciti testamentari e demanializzazioni.

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

Le due sedi della Pinacoteca sono situate nel centro della città, in prossimità di altre importanti istituzioni. Palazzo Pepoli Campogrande si trova a pochi passi dalle due Torri, fulcro, anche simbolico, della città. La Pinacoteca conserva la più vasta e importante collezione pubblica di arte bolognese, con una prevalenza di dipinti dal Trecento al Settecento. La raccolta si completa con opere di pittori non bolognesi che hanno lasciato un segno nelle vicende artistiche cittadine, da Giotto a Francesco del Cossa, da Perugino a Raffaello a Parmigianino. Il percorso è organizzato attorno a tre grandi assi tematici: il Medioevo, il Rinascimento e il Barocco. Dal 1979, la Pinacoteca dispone di una seconda sede in palazzo Pepoli Campogrande, antica residenza senatoria con importanti decorazioni barocche, ove è esposta una selezione della Galleria Zambecari e dove sono ubicati i depositi del museo. Nella sede di via delle Belle Arti è ospitato anche il Gabinetto Disegni e Stampe.

Missione

La Pinacoteca Nazionale di Bologna è un'istituzione permanente senza fini di lucro che cura e gestisce un patrimonio destinato alla universale ed utile fruizione. Espleta servizio al pubblico, conserva, cataloga, ordina, espone e acquisisce beni culturali, anche per finalità di educazione e di studio. In particolare:

- promuove il patrimonio in relazione alla città di Bologna, da cui le opere della collezione in gran parte provengono;
- valorizza il ruolo internazionale degli artisti presenti nelle collezioni attraverso studi, pubblicazioni, visite guidate, conferenze, esposizioni;
- mette in relazione il patrimonio pittorico con quello grafico, strettamente interrelati e a volte complementari dal punto di vista storico e artistico;
- crea relazioni con enti e istituzioni cittadine, nazionali e internazionali, al fine di inserire la Pinacoteca in un ambito ampio di relazioni e sinergie;
- favorisce la conoscenza del proprio patrimonio nel rispetto dei principi di accessibilità.

Compiti e servizi

Conserva, tutela, espone, incrementa il proprio patrimonio artistico, valorizzando le collezioni attraverso studi, pubblicazioni, conferenze, esposizioni, visite guidate, eventi culturali anche in collaborazione con altre istituzioni. Svolge attività di

accoglienza al pubblico e di consultazione del materiale, anche grafico, conservato nei depositi. Attua un programma di servizi educativi per scuole e pubblico adulto. Comunica il proprio patrimonio mediante i canali social e le nuove tecnologie.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

30

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Carmen

Cognome

Santi

Qualifica

Funzionario per la promozione e comunicazione

Telefono

051/4209436

Email

carmen.santi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

La Pinacoteca è aperta: martedì e mercoledì dalle ore 9 alle ore 14; dal giovedì alla domenica dalle ore 10 alle ore 19. Palazzo Pepoli Campogrande è aperto: mercoledì dalle ore 10 alle ore 19; sabato dalle ore 14 alle ore 19.

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Le due sedi sono chiuse il lunedì, il 25 dicembre e 1° gennaio..

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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Facility card

Acquisto del biglietto

- In sede

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

- 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

Segnaletica interna

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

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

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

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

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

100%

Sale aperte

30

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

Tutte le sale sono quotidianamente aperte alla fruizione negli orari di apertura del museo. In caso di eventi eccezionali che rendano necessaria la chiusura di alcune sale - ad esempio manutenzioni e allestimenti di mostre - le informazioni vengono segnalate presso la biglietteria e sul sito internet.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Solo interna

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

Sì

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

Sì

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

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Gratuiti
- Altro

Strumenti multimediali: Altro

APP scaricabile gratuitamente per Android da Play Store e per Apple da App Store.

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

rilievo tattile di un'opera

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Precisare quali

2021: Accordo di collaborazione con la Fondazione MAST per la realizzazione della Biennale Foto/Industria 2021 - rassegna biennale;
 2022: Adesione al Patto per la Lettura - Comune di Bologna;
 2022: Accordo con l'Istituzione Bologna Musei per la collaborazione alla realizzazione della Manifestazione ART CITY 2022.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

2021-2026: Convenzione con la Società Santa Cecilia - Amici della Pinacoteca per la realizzazione di iniziative di alto profilo culturale;
 2021: Convenzioni con la società Bologna Welcome per l'adesione ai circuiti della Card Cultura e Bologna Welcome Card;
 2021: Accordo di valorizzazione con la Fondazione Musica Insieme per la realizzazione di un concerto nell'ambito della rassegna "Musica con vista";
 2021: Convenzione con l'associazione Cultural Heritage 360 APS per le attività inerenti al progetto "San Girolamo della Certosa: la storia e le opere del monastero attraverso il digital storytelling";
 2021-2025: Accordo di cooperazione con l'Accademia di Belle Arti di Bologna per la realizzazione di attività didattico culturali, di restauro e di promozione e valorizzazione;
 2021: Accordo di valorizzazione con l'associazione ArchivioZeta per l'evento Nidi di Ragno 2;
 2021-2022: Accordo di collaborazione con l'Associazione Bologna Festival per la realizzazione e la promozione di attività didattico-educative a carattere interdisciplinare;
 2022: Accordo di valorizzazione con la DA.RI Srl per la collaborazione alla realizzazione della rassegna "Giardini e Terrazze 2022";
 2022: Accordo con il Touring Club Italiano per la collaborazione alla realizzazione della presentazione del portfolio "AEMILIA UNA VIA LUNGA 2200 ANNI" e di un ciclo di conferenze sulla storia della Pinacoteca Nazionale di Bologna;
 2022: Convenzione con il Conservatorio G.B. Martini per la realizzazione di un evento musicale in occasione della Festa della Musica 2022;
 2022-2023: Accordo di collaborazione con la Banca di Bologna per il progetto espositivo della Pala di Sebastiano Ricci raffigurante "La nascita del Battista".

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

su appuntamento

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
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

40.500 circa: DIPINTI circa 1.500; DISEGNI circa 9.000; STAMPE circa 30.000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

300

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
- Disponibili on-line

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%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- No

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

Sì

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 altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

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
- Operatori economici
- 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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

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.)

Ampliare l'offerta di valorizzazione rivolta al pubblico, promuovendo iniziative interne ed esterne volte a coinvolgere il visitatore in maniera attiva alla visita del Museo:

- creazione nuovo sito internet (Ottobre 2022);
- miglioramento degli apparati didattici e comunicativi rivolti al pubblico;
- realizzazione di supporti multimediali;
- rendere accessibili i depositi.

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.)**

- Ampliamento e riorganizzazione degli spazi destinati ad accoglienza e servizi;
- completamento del nuovo deposito;
- miglioramento dell'illuminazione delle sale;
- revisione dell'allestimento espositivo;
- creazione di uno spazio destinato alle attività didattico-educative;
- creazione di uno spazio destinato al restauro delle opere.

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

- Valutazione di proposte di donazione o acquisizione di nuove opere;
- favorire la rotazione delle opere dai depositi.

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

- Vendita dei biglietti on line (ottobre 2022);
- concessione in uso del bookshop (ottobre 2022).

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.)

- Promozione di conferenze e visite guidate per diverse tipologie di pubblico;
- esposizione a rotazione del materiale conservato nei depositi (sia dipinti sia opere di grafica);
- esposizioni temporanee di opere in prestito da altri enti nazionali e internazionali.

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 DELLA CULTURA**

Pinacoteca Nazionale di Bologna

Indirizzo / Address

Via delle Belle Arti 56, 40126, Bologna

Tel

051/4209441

Email

pin-bo@cultura.gov.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