



Città di Chioggia

Museo Civico della Laguna Sud

Carta della qualità dei servizi

SERVIZIO MUSEO CIVICO

C/o S.Francesco fuori le Mura, Campo G. Marconi 1
Dirigente responsabile: dott. Paolo Ardizon
Coord. Amm.vo Contabile: dott.ssa Marialisa Freguggia
Tel.041-5500911
[e-mail:sportello.museo@chioggia.org](mailto:sportello.museo@chioggia.org)

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO DELLA LAGUNA SUD “SAN FRANCESCO FUORI LE MURA”

Approvata con Determinazione Dirigenziale n. 1989 del 19.10.2016.

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s’impegna a erogare, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull’erogazione dei servizi pubblici;
- l’art. 11 D.Lgs. 286/99 *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 *"Atto d’indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei"* e in particolare l’ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell’ICOM, l’International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 *"Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"*;
- il Regolamento del Museo civico della laguna sud *"San Francesco fuori le mura"* approvato con deliberazione C.C n° 84 del 28 maggio 1996.

L’aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo: <http://www.chioggia.org/museochioggia/index.php>, o del Comune: <http://www.chioggia.org/museochioggia/>, e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta al Museo stesso (Campo G. Marconi, 1, 30015, Chioggia VE).

2. PRESENTAZIONE

Il Museo civico della Laguna sud *"San Francesco fuori le mura"* sorge presso l’ex convento San Francesco fuori le mura. L’impianto originario dell’edificio risale al 1315 e la ricostruzione successiva risale al 1434 dopo le distruzioni avvenute durante la guerra di Chioggia (1378 – 1381). Nel 1806 il convento venne sconsacrato e da quel momento assunse molteplici funzioni: da magazzino militare a magazzino ortofrutticolo fino alla fine della prima guerra mondiale

quando lo stabile venne adibito come ricovero per gli sfollati. Fino a pochi decenni fa venne adattato ad autorimessa per gli autobus locali.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, sia di promuovere la conoscenza di strumenti utili alla migliore comprensione del presente. Il Museo, attualmente, è articolato in tre sezioni principali:

- sezione archeologica;
- sezione etnografica;
- sezione marineria locale.

Il Museo assolve alle proprie funzioni attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni:
 - *l'uomo e la sue culture più antiche, dalla pre – protostoria al periodo tardo romano, in una visione dinamica della storia della città e del territorio marino, lagunare e perilagunare ad essa legato;*
 - *la ceramica di produzione locale e di importazione, dal Medioevo al XIX sec.;*
 - *l'artigianato tradizionale e l'evoluzione delle attività marinare, cantieristiche e della pesca;*
 - le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche e di posta elettronica.

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001: *“Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000”*.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.
Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.
Si possono ottenere altre informazioni di base presso:
<http://www.chioggia.org/museochioggia/contatti.php>.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Amministrazione Comunale, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite:
<http://www.chioggia.org/museochioggia/orari.php>.

L'orario di apertura e chiusura del museo è il seguente:

1 settembre / 11 giugno

Lunedì chiuso

Martedì, Mercoledì 9:00 - 13:00

Giovedì, Venerdì, Sabato, Domenica 9:00 - 13:00/ 15:00 - 18:00

Chiusura: Natale, 1° gennaio, Pasqua

12 giugno / 31 agosto

Lunedì chiuso

Martedì, Mercoledì 9:00 - 13:00

Giovedì, Venerdì, Sabato, Domenica 9:00 - 13:00/ 21:00 – 23:00

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, ne sono esentati i ragazzi fino a 18 anni e gli studenti universitari. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti è disponibile il registro dei visitatori posto al terzo piano. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo "Museo civico della Laguna Sud "San Francesco fuori le mura", Campo G. Marconi, 1, 30015, Chioggia VE".

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose, zaini e strumenti fotografici e di videoripresa.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Accesso al patrimonio

l'accesso alla fruizione delle opere contenute all'interno del Museo è subordinata al rispetto dei seguenti articoli del Regolamento comunale:

art. 16

Tutte le opere e gli oggetti esposti devono, a cura della direzione, essere corredati o singolarmente o per gruppi di cartelli esplicativi e, nel caso di doni, di legati, di depositi, con l'indicazione del donatore, del legatario, del depositante, salva disposizione diversa della controparte.

art. 17

Fatti salvi i diritti d'autore, il Direttore può rilasciare permessi per fotografare, copiare e riprodurre opere e oggetti del Museo. Gli interessati devono rivolgere domanda, indicando le opere e gli oggetti che intendono fotografare o riprodurre, comunicando il motivo della richiesta e comprovando nel caso di copia o riproduzione la loro perizia a compiere il lavoro.

Il Direttore, esaminata e accolta la domanda, rilascia un permesso di frequenza e precisa le condizioni e le norme con le quali le opere e gli oggetti potranno essere, senza danno, fotografati o copiati o riprodotti.

Con apposito provvedimento l'Amministrazione Comunale provvede a stabilire i diritti dovuti per riproduzioni, gadget e altro, per un importo non inferiore al costo delle riproduzioni e della creazione dei materiali.

L'esecuzione di fotografie e di copie per scopi commerciali dovrà essere autorizzata dall'Amministrazione Comunale sentito il parere del Direttore.

In tutti i casi, per le fotografie di oggetti del Museo, da chiunque eseguite, il Museo ha diritto al fotocolor o alla lastra di ogni riproduzione eseguita. Le riprese filmate nell'interno del Museo o di oggetti del Museo, dovranno essere autorizzate, oltre che dall'autorità di tutela, dall'Amministrazione Comunale sentito il parere del Direttore.

Le copie e le riproduzioni di opere dovranno avere la parola "copia" impressa con apposito bollo indelebile sulla copia stessa.

I calchi, o comunque gli interventi diretti sui materiali conservati, sono vietati, salvo casi eccezionali che dovranno essere autorizzati volta per volta

dall'Amministrazione Comunale, sentito il parere del Direttore e previa autorizzazione ministeriale ai sensi dell'art. 51 della Legge 1 giugno 1939, n. 1089.

I lavori dovranno essere eseguiti da personale specializzato con le cautele e limitazioni stabilite dall'Amministrazione e dal Direttore.

art. 19

La consultazione della Biblioteca è aperta a chiunque, previa autorizzazione del Direttore. I fondi librari devono essere sempre a disposizione della direzione e degli studiosi ed è pertanto vietato il prestito dei libri.

Il Direttore può autorizzare la consultazione del gabinetto fotografico, e permettere a studiosi, che ne facciano richiesta motivata, di fare eseguire copie delle lastre conservate nell'archivio secondo le disposizioni di legge. Nel caso di richieste da parte di case editrici o per pubblicazioni commerciali è stabilito un diritto fisso secondo le modalità previste dalla legislazione nazionale, da aggiornarsi periodicamente, il cui ricavato è devoluto all'incremento del gabinetto stesso. Delle fotografie di opere e di oggetti non di proprietà del Museo ed eseguite in occasione di mostre temporanee o per altri motivi, la direzione potrà concedere la riproduzione solo su autorizzazione scritta dei proprietari.

5.2 Eventi culturali

L'organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi, organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni e seminari, la progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne e per conto terzi, è dettato dal *Regolamento per la concessione e l'utilizzo della sala mostre, delle sale e del chiostro del Museo civico della laguna sud "San Francesco fuori le mura"*.

5.3 Attività didattica

Il Museo organizza nella propria sede attività di didattica articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo pubblicato anche online.

Il servizio viene fornito previa prenotazione telefonica (0415500911) o via email (sportello.museo@chioggia.org) da effettuarsi entro il 31 gennaio di ogni anno.

5.4 Tirocini e stage

Il Museo offre la possibilità di effettuare all'interno della propria struttura e in affidamento alle figure responsabili periodi di tirocinio tramite convenzioni con Enti pubblici e privati.

5.5 Comunicazioni in rete

Il calendario degli eventi, manifestazioni ed esposizioni, ospitati dal Museo, viene pubblicato periodicamente sul sito dello stesso (<http://www.chioggia.org/museochioggia/index.php>) ed inoltre su: Comune di Chioggia (<http://www.chioggia.org/index.php>), Euromuse (<http://www.euromuse.net/it/>) e aggiornato su Facebook e Twitter.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo delinea alcuni degli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: “*Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000*”.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa i valori standard di riferimento ossia i valori che il Museo s’impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall’organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione annuale dei documenti di rendicontazione

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	adeguata alle esigenze

	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; completezza dell'apparato didascalico; presenza di diorami e plastici; presenza di una postazione multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente.
Informazione	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
comunicazione al pubblico	divulgazione mediante sito del Comune/Museo	aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare indagando i commenti lasciati sui principali siti web, con la raccolta degli eventuali reclami e la predisposizione di un apposito registro presente al Museo.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi all'indirizzo civico del Museo o di posta elettronica dello stesso: sportello.museo@chioggia.org.

8. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami: il Museo civico di Chioggia accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati alla presente carta, o utilizzando quelli disponibili in sala di studio che, una volta compilati, dovranno essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inviare un'e-mail all'indirizzo: sportello.museo@chioggia.org.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni e a porre provvedimento a quanto segnalato. 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: sportello.museo@chioggia.org.

8.1 Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi del Museo civico è pubblicata sul sito internet e diffusa all'interno della sala di studio.

8.2 Revisione e aggiornamento

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

SERVIZIO MUSEO CIVICO DELLA LAGUNA SUD

C/o S.Francesco fuori le Mura, Campo G. Marconi 1

Dirigente responsabile: dott. Paolo Ardizzon

Coordinatore Amm.vo Contabile: dott.ssa Marialisa Freguggia

Tel.041-5500911

e-mail: sportello.museo@chioggia.org

MODULO DI RECLAMO

(si prega di compilare in stampatello)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A _____ **PROV.** _____ **IL** _____ **A**

RESIDENTE _____ **PROV.** _____ **A**

_____ **PROV.** _____

VIA _____

CAP _____ **TELEFONO** _____ **FAX** _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

si informa, ai sensi dell'art. 13 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

SERVIZIO MUSEO CIVICO DELLA LAGUNA SUD

C/o S.Francesco fuori le Mura, Campo G. Marconi 1
Dirigente responsabile: dott. Paolo Ardizzon
Coordinatore Amm.vo Contabile: dott.ssa Marialisa Freguggia
Tel.041-5500911
e-mail: sportello.museo@chioggia.org

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____
—

Adress: _____
—

Nationality: _____
—

Phone: _____

E-mail: _____

Comments:

Personal data exclusively will be used 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