

## CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA COLLEGIATA DI CASTIGLIONE OLONA

### I. PRESENTAZIONE

#### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo della Collegiata presenta al pubblico i propri servizi, che si impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento e delle norme vigenti, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri utenti. Invero, la Carta dei servizi compendia il progetto culturale del Museo e ne delinea un itinerario di continuo miglioramento delle prestazioni, fungendo da strumento di controllo e valutazione degli standard dichiarati e delle aspettative degli utenti, i quali vengono coinvolti nella restituzione di *feedback* e ai quali è garantita la facoltà di formali reclami.

La presente Carta è oggetto di periodica revisione ed aggiornamento al fine di registrare i miglioramenti conseguiti, all'esito del monitoraggio delle azioni attuate dal museo e dalle emergenze ricavate dalle opinioni degli utenti.

Il documento 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 Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)".
- Deliberazione Giunta Regionale 20 dicembre 2002 – N7/II643 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia";
- D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali il Museo della Collegiata si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- UGUAGLIANZA. I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il museo si adopera per garantire l'accesso anche alle persone con disabilità attraverso la presenza di strutture adeguate.
- IMPARZIALITÀ. Lo svolgimento delle attività è ispirato a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale e dei volontari 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. Viene promossa 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. Viene garantita 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, comunicati, diffusi a terzi.
- DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA. Il personale e i volontari incaricati ispirano il loro comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a 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 ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

**QUALITÀ DEI SERVIZI.** Il Servizio adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)" e fatti propri dalla Regione Lombardia nei Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002).

**EFFICIENZA ED EFFICACIA.** Il direttore e lo staff del Museo 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**

### **NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE**

Il Museo della Collegiata è proprietà della Parrocchia Beata Vergine del Rosario di Castiglione Olona, ente ecclesiastico, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto delle norme di cui all'art. 2, comma 1, della L. 222/1985 e del can. 515 § 3, con iscrizione nel Registro delle persone giuridiche presso il Tribunale di Varese 321 del 16/12/1989

### **LA SEDE**

Il Museo della Collegiata ha sede in Castiglione Olona, alla via cardinale Branda Castiglioni, Afferisce al Museo della Collegiata anche la Chiesa del SS. Corpo di Cristo detta anche "di Villa" situata in Castiglione Olona sulla Piazza Garibaldi.

---

Museo della Collegiata – Via Cardinal Branda, 1 – 21043 Castiglione Olona (VA) - Tel. 0331 858903

[www.museocollegiata.it](http://www.museocollegiata.it) – [info@museocollegiata.it](mailto:info@museocollegiata.it)

Parrocchia Beata Vergine del Rosario – Via Verdi, 15 – 21043 Castiglione Olona (VA) – Tel. e Fax 0331 850280

Il Comitato Direttivo è così composto:  
Parroco di Castiglione Olona ed Arciprete della Collegiata: don Ambrogio Cortesi  
Direttore: dott. Dario Poretti  
Conservatrice e Responsabile dei Servizi Educativi: dott.ssa Laura Marazzi

## CENNI STORICI

Il Complesso della Collegiata di Castiglione Olona, storico borgo che la volontà del cardinale Branda Castiglioni trasformò nella prima città ideale dell'Umanesimo, sorge sul colle più alto del paese e comprende la Collegiata, il Battistero e l'antica canonica.

La Collegiata, istituita nel 1422 con bolla papale e consacrata il 25 marzo 1425, fu progettata dai ticinesi Alberto, Giovanni e Pietro Solari. Figli di Marco da Carona, architetto capo del nascente Duomo di Milano, utilizzarono in modo equilibrato schemi compositivi della tradizione trecentesca lombarda. La volta del presbiterio è popolata dalle leggiadre scene della Vergine, affrescate da Masolino da Panicale; le pareti sono animate dalle storie dei santi Stefano e Lorenzo del fiorentino Paolo Schiavo e del senese Lorenzo di Pietro detto il Vecchietta. Sculture di maestri caronesi consentono di sfogliare un capitolo significativo della scultura lombarda. Splendori inaspettati, come il lampadario fiammingo del XV secolo, testimoniano la cultura europea del committente Branda Castiglioni.

Nel Battistero è il capolavoro di Masolino che suggella la definizione di Castiglione Olona quale "Isola di Toscana in Lombardia": dal 1435 il racconto della vita di san Giovanni Battista scorre senza soluzione di continuità sui muri, negli sguinci delle finestre, sulle volte. Gli attori della storia sacra si mescolano a quelli dell'epoca di Masolino, con l'inserzione di enigmatici ritratti e di riferimenti alla moda contemporanea al pittore. Delicati paesaggi e architetture in prospettiva amplificano lo spazio, in un compendio straordinario di tecnica pittorica perché questo incantevole luogo, segnato da vicende conservative complesse, aiuta a cogliere da vicino particolari sorprendenti, a distinguere giornate, stesure ad affresco, decorazioni a secco.

Nelle sale museali, ricavate nell'antica canonica, si ammirano dipinti fiorentini, quali l'Annunciazione di Apollonio di Giovanni e la Crocifissione di Neri di Bicci, codici miniati, oreficerie.

La Chiesa di Villa è un gioiello architettonico che porta in Lombardia le novità del primo Rinascimento fiorentino. Gli studi concordano nel rilevare una matrice progettuale toscana e riconoscono il modello nella Sagrestia Vecchia di San Lorenzo a Firenze, progettata da Filippo Brunelleschi e terminata nel 1429. Consacrata al Corpo di Cristo, alla Vergine Assunta e ai Dottori della Chiesa, fu voluta dal cardinale Branda Castiglioni in luogo di una cappella del Santo Sepolcro. Una bolla, promulgata da papa Eugenio IV nel 1437, conferma l'avvenuto inizio della costruzione, terminata entro il 1444. All'esterno due grandi statue di san Cristoforo e sant'Antonio Abate affiancano un bel portale di gusto classicheggiante. L'armoniosa pianta centrale è esaltata dai volumi interni, con l'aula quadrata sormontata da una grande cupola, e abitata da sculture in pietra e terracotta, dall'Annunciazione ai Padri della Chiesa, fino al monumento funebre per Guido Castiglioni.

## MISSIONE DEL MUSEO

La *mission* del museo è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il vasto patrimonio conservato presso il complesso monumentale della Collegiata, costituito non solo dai celebri cicli di affreschi opera di Masolino da Panicale e altri maestri toscani, ma anche dal vasto patrimonio di opere mobili. Le finalità del museo sono:

- la realizzazione di attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, attività formativa e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul proprio patrimonio e sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con importanti istituzioni quali Regione Lombardia ed Università;
- la promozione e la comunicazione delle proprie attività, tenendo conto dello sviluppo di nuovi sistemi di comunicazione (social media) e ponendo attenzione alle differenti categorie di pubblico, ciascuno con diversi interessi e proprie specificità e provenienza;
- l'attività di *fundraising* (partecipando a bandi, con sponsorizzazioni, trovando supporter etc.) per realizzare progetti di restauro e valorizzazione del patrimonio del museo.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

#### ACCESSIBILITÀ

Il Museo è raggiungibile con mezzi pubblici: con i bus da Varese o Tradate (linea V135), fermata Castiglione Olona Mazzucchelli/Mazzini, a 550 m dal museo; o in treno (linea R22 Milano-Saronno-Varese) fermata Venegono Superiore Castiglione O., a 2600 m dal Museo.

Per le automobili è disponibile un parcheggio pubblico gratuito, in via XXIV Maggio, situato a 500 m dal museo.

Per le persone con disabilità e munite di relativi permessi di competenza della pubblica autorità, è possibile accedere con l'auto fino al sagrato della Collegiata; infatti, la via cardinale Branda Castiglioni è in ZTL. In ogni caso, per tutti coloro che abbiano difficoltà motorie il complesso monumentale è accessibile in quanto gli spazi aperti al pubblico sono stati sviluppati interamente al piano terreno, con piccole rampe, compatibili con le caratteristiche degli edifici storici, che consentono il superamento delle barriere architettoniche e l'accesso a tutte le sezioni del museo. Sono presenti servizi igienici dedicati.

Il Museo dedica attenzione alle persone con disabilità (motorie, sensoriali, intellettive, psichiche), offrendo visite guidate calibrate alle specifiche necessità e attuando strategie atte a un'adeguata fruizione del bene da parte di tutti.

#### DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

##### I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo della Collegiata e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal regolamento e sottoindicate. L'orario di apertura al pubblico, nel rispetto degli standard vigenti, è di tre ore la mattina e tre ore il pomeriggio, secondo una differente suddivisione stagionale, invernale ed estiva, che viene adeguatamente pubblicizzata tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito internet del museo. L'accesso è a pagamento, secondo le tariffe ugualmente pubblicizzate.

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; il Museo è dotato di biglietteria dove si possono ottenere le informazioni generali e i dettagli sulle attività in programma; ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web del museo e sui canali social ufficiali (Facebook, Instagram);
- essere aggiornati sulle iniziative del museo iscrivendosi alla newsletter del museo;

- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: personalmente, con il personale e/o volontari in servizio; per telefono; per posta elettronica e tramite i social media (Facebook, Instagram);
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami, tramite l'apposito format disponibile in allegato alla Carta dei servizi;
- chiedere informazioni specifiche al Direttore, al personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo previa richiesta di appuntamento.

## I DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Museo della Collegiata sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositare borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli; gli operatori del Museo non sono comunque responsabili degli oggetti personali depositati dai visitatori.

I visitatori devono tenere nel Museo un contegno conforme alle regole della civile educazione e rispettare eventuali avvisi forniti. Essendo il museo aperto al pubblico, è necessario indossare un abbigliamento che corrisponda al decoro del luogo.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), 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, che sono svolti interamente da personale interno.

È rigorosamente vietato al pubblico:

- toccare i beni esposti o compiere qualsiasi atto che possa recare danno o mettere in pericolo le opere esposte e l'allestimento museale;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare alimenti e bevande;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash o riprendendo altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive a scopo di lucro senza autorizzazione;
- parlare ad alta voce o recare disturbo in qualsiasi modo agli altri visitatori.

È consentito effettuare fotografie per finalità di libera espressione creativa senza uso di cavalletto e flash e senza scopo di lucro, acquistando il biglietto fotografico all'ingresso del museo.

Per immagini da utilizzare a fine di studio e ricerca è necessario scrivere a [didattica@museocollegiata.it](mailto:didattica@museocollegiata.it)

L'uso delle immagini delle architetture, degli affreschi e delle opere esposte per finalità di lucro deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione, per iscritto.

In tal caso è necessario prendere contatto con l'indirizzo [didattica@museocollegiata.it](mailto:didattica@museocollegiata.it)

Sono ammessi cani di piccola taglia, che devono comunque essere tenuti in braccio dai padroni nelle sale espositive o negli appositi trasportini e al guinzaglio negli spazi aperti.

## SERVIZI

Il Museo della Collegiata di Castiglione Olona mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizione permanente. Comprende la Chiesa Collegiata, il Battistero di San Giovanni Battista e le sale espositive dell'antica canonica.
  - Mostre temporanee. Il Museo allestisce mostre temporanee, organizzate in collaborazione anche con altri enti.
  - Accesso ai depositi. I depositi sono accessibili a studiosi, per soli fini di studio comprovati e documentati, previa autorizzazione della Direzione.
  - Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione di studi e ricerche dedicate al proprio patrimonio; è disponibile a fornire consulenza museale e bibliografica, nazionale e internazionale, compatibilmente con le proprie competenze e con le esigenze d'ufficio;
  - Progetti culturali. Il Museo organizza e realizza cicli di convegni e seminari, incontri con autori e presentazioni di volumi, eventi e iniziative culturali di vario genere in collaborazione con enti culturali pubblici o privati o con singoli studiosi, previa valutazione del progetto;
  - Pubblicazioni. Il Museo cura la pubblicazione di opere scientifiche sulle proprie collezioni.
  - Spazi in concessione. Sono consentite forme di utilizzo di alcuni spazi del Museo al di fuori dell'orario di apertura, previa valutazione dell'iniziativa a cura della Direzione e con ristoro delle spese. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione.
  - Bookshop. Presso il bookshop del museo sono disponibili pubblicazioni inerenti al patrimonio del museo e pubblicazioni divulgative.
  - Servizi educativi. Il Museo propone un servizio di realizzazione visite guidate e laboratori didattici tramite personale interno, previa prenotazione obbligatoria. In determinate occasioni tali servizi sono offerti gratuitamente. Il Museo è inoltre disponibile ad attivare progetti di tirocinio, stage, progetti di pcto, servizio civile.
  - Servizio di prenotazione. I gruppi che vogliono visitare il museo devono effettuare obbligatoriamente la prenotazione al fine di garantire una programmazione ottimale delle attività.
  - Dispositivi e misure di sicurezza. Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale del Museo sono sottoposte a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificati. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.
- In caso di situazioni di emergenza, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i sistemi a disposizione (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale, newsletter, etc.).

## STANDARD DI QUALITÀ.

Il Museo si impegna mantenere il proprio ordinamento e funzionamento in base agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)", fatti propri dalla Regione Lombardia nei Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002), e dal successivo Decreto Ministeriale del 21 febbraio 2008 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale".



## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo della Collegiata svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, in particolare tramite la realizzazione di indagini osservanti, la raccolta di questionari di gradimento, ciclicamente messi a disposizione dei visitatori.

Il pubblico può essere informato delle iniziative del museo attraverso e-mail, mediante iscrizione alla newsletter del museo tramite il format raggiungibile dalla home page del sito web.

### RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti del Museo sono coinvolti nella formulazione di proposte o suggerimenti ed anche è offerta loro la possibilità di sporgere puntuali reclami, qualora riscontrino disattesi gli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. L'ascolto e la risoluzione dei problemi segnalati dai visitatori costituiscono una importante fonte informativa di possibili aree di criticità, permettendo di rimuovere eventuali disservizi, di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti e di sviluppare la relazione con gli utenti.

I reclami possono essere formalizzati attraverso il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso la biglietteria del Museo.

Il modulo può essere consegnato in originale, in biglietteria, oppure trasmesso per e-mail all'indirizzo: [info@museocollegiata.it](mailto:info@museocollegiata.it)

Circostanziando correttamente gli accadimenti oggetto di reclamo, è possibile sporgerlo anche direttamente a mezzo mail a [info@museocollegiata.it](mailto:info@museocollegiata.it)

L'impegno della direzione del museo è quello di una gestione univoca, attenta e puntuale delle istanze ricevute; formulare una risposta al reclamo nei tempi più rapidi possibili, non oltre 30 gg. lavorativi; perseguire la soddisfazione dell'utenza.

L'esito del reclamo viene trasmesso al recapito e-mail indicato nel modulo con cui è stato presentato e in nessun caso prevede alcun rimborso o compensazione di tipo economico, ma, qualora lo si valuti necessario, si provvederà al rilascio di un biglietto gratuito.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

Castiglione Olona, 01 gennaio 2023

## MODULO DI RECLAMO

(si prega di compilare in stampatello)

Gentile visitatore, qualora nel corso della visita al Museo della Collegiata lei avesse rilevato problemi di qualsiasi tipo nell'erogazione dei servizi, la preghiamo di segnalarlo compilando questo modulo. Le saremmo grati, inoltre, se lei volesse farci pervenire suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione. Le sue osservazioni saranno oggetto di attenta analisi e di risposta, all'indirizzo mail che vorrà indicare, nel termine di 30 giorni. Il modulo può essere consegnato in biglietteria o spedito all'indirizzo [info@museocollegiata.it](mailto:info@museocollegiata.it)

### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NATO/A a \_\_\_\_\_ RESIDENTE a \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ 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 Museo.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_