



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri  
Località Naquane, Capo di Ponte (Valle Camonica, Brescia, Italia)

# Carta della qualità dei servizi

2011

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi 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, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

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 il Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

#### ▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa area archeologica si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### ▪ *continuità*

Il Parco 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'area archeologica 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

### **Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri**

Località Naquane

25044 Capo di Ponte (Valle Camonica-BS)

Tel. 0039 (0) 364.42140;

Fax 0039 (0) 364.426634

e-mail: [parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it](mailto:parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it) (Parco); [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) (sede centrale)

Sito Web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco (con accessibilità per i disabili visivi).

### **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

Il Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri, di proprietà statale (demanio culturale inalienabile), è gestito dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it); Sito Web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>), organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Il Parco fu istituito dallo Stato nel 1955, primo parco archeologico italiano, per la tutela e la valorizzazione di uno dei più importanti complessi di rocce con incisioni preistoriche e protostoriche della Valle Camonica, riconosciuta come Sito UNESCO nel 1979 (Sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica"). Si estende su una superficie di mq 143.935 in Località Naquane, sul versante idrografico sinistro della Valle; è organizzato in cinque percorsi che si snodano per 3 km attraverso il bosco; attualmente il percorso VIOLA (verso Coren del Valento), per motivi di sicurezza, data la difficoltà di accesso, è chiuso al pubblico. Sulle 104 ampie superfici in arenaria levigate dai ghiacciai si osservano raffigurazioni, reali e simboliche, della vita quotidiana e del mondo spirituale delle popolazioni vissute tra IV e I millennio a.C., dal Neolitico all'età del Ferro, epoca di particolare fioritura del fenomeno, che perdura tuttavia anche in età storica, romana, medioevale e moderna.

Nel Parco, dotato di pannelli didattici e materiale illustrativo, si trovano anche l'**Antiquarium**, dove sono esposti reperti provenienti dal parco e dalle aree vicine, e un'esposizione temporanea di massi-menhir istoriati provenienti da siti di culto e cerimoniali del III millennio a.C., in corso di indagine e scavo in vari siti della Valle Camonica che troveranno futura illustrazione nel Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica in corso di allestimento nel centro storico di Capo di Ponte.

**Accessibilità** (collegamento con infrastrutture): Ferrovia BS-Edolo; servizi di pullman vari con fermate nel paese, e successiva salita a piedi attraverso due percorsi (percorso 1: durata 20 minuti: a piedi per la Via Ronchi di Zir; percorso 2: con l'auto si sale per via Limit fino alla Chiesa delle Sante dove c'è un parcheggio e da lì, a piedi, con un percorso di ca. 10 minuti).

**Parcheggi:** Via Ronchi di Zir-Cimitero (auto); Le Sante (auto e pullman)

**Tempo previsto per la visita:** da 1.30/2 ore a tutta la giornata

**Accoglienza:** accessibilità per portatori di handicap visivo e motorio ma con limitazioni dovute alle caratteristiche orografiche del sito.

**Servizi per il pubblico:** -**informazioni on line sul Parco nel sito Web** della Soprintendenza

(<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>);

-**libreria del Parco**, collocata in area esterna presso l'ingresso e gestita da Soggetti esterni;

-**servizi didattici e visite guidate** (forniti su richiesta da Soggetti esterni).

## MISSIONE DEL PARCO

Il Parco fu istituito con il fine di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza del patrimonio d'arte rupestre ed archeologico.

Inoltre, come *luogo della cultura*, secondo la definizione del Codice dei Beni culturali e del Paesaggio (D.Lgs 22 gennaio 2004 n. 42, art. 101 c. 2, lett. e): "*parco archeologico*", un ambito territoriale caratterizzato da importanti evidenze archeologiche e dalla compresenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all'aperto), è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico (art. 101 c. 3).

## ATTIVITÀ E PROGETTI

Il Parco Nazionale, in quanto parte emblematica del sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", è interessato da una pianificazione generale e particolare nell'ambito del Piano di Gestione del sito UNESCO coordinato nel 2005 dalla Soprintendenza e condiviso con gli Enti locali e territoriali (Provincia di Brescia, Comunità Montana, Consorzio dei Comuni del Bacino Imbrifero, Comuni di Darfo B.T., Ceto, Cimbergo, Paspardo, Capo di Ponte, Sellero e Sonico), riuniti in Gruppo Istituzionale di coordinamento, e con le Istituzioni di ricerca operanti in Valle.

Il Piano di Gestione (*Arte rupestre della Valle Camonica. Sito Unesco n. 94. 2005 Piano di Gestione*, a cura di R. Poggiani Keller, C. Liborio, M.G. Ruggiero, Quaderni 2, Bergamo 2007), prevede una serie di Azioni coordinate che mirano a mettere in rete tra loro i Parchi ed i siti con arte rupestre (oltre 180 nell'intera valle), con interventi mirati di conoscenza, conservazione e valorizzazione.

Inoltre nel Parco si svolgono, periodicamente:

-attività didattica, a cura di Soggetti esterni;

-attività di ricerca e documentazione, svolta dalla Soprintendenza, anche in collaborazione con Istituti di ricerca e Università;

-monitoraggio della situazione conservativa tramite gli strumenti messi a punto dalla Soprintendenza in accordo con ICCD e nell'ambito della Carta del Rischio del Patrimonio culturale italiano e sulla base della documentazione informatizzata elaborata e implementata negli anni (*IRWeb*, catalogo su Internet/Intranet, mirato alla documentazione degli aspetti storici e conservativi delle Incisioni Rupestri);

-sistematiche campagne di restauro per la conservazione del patrimonio d'arte rupestre, programmato sulla base del monitoraggio di cui sopra effettuato sulle 104 rocce del Parco. Questo rappresenta l'intervento più oneroso per la salvaguardia e manutenzione delle rocce incise, stante il progressivo degrado della superficie litica indotto dall'inquinamento e dalle mutate condizioni climatiche che comportano formazione estesa di micro-organismi in progressiva e accelerata espansione.

## RAPPORTI CON ALTRI ISTITUTI E LUOGHI DELLA CULTURA SUL TERRITORIO

Il Parco fa parte di una articolata rete di Parchi d'arte rupestre afferenti al Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica", che rappresenta il più ricco complesso di questo genere dell'intero arco alpino e si distingue in ambito internazionale grazie a diversi elementi:

-per la varietà e la qualità iconografica;

-per la durata, dal 13.000-10.000 a.C. a tutto il I millennio a.C., nella preistoria e protostoria, con riprese in età romana, medioevale fino ad età storica moderna;

-per la vastissima estensione lungo i due versanti della valle, tra 300 e oltre 2000 m/slm, prevalentemente in territori montani, spesso boschivi e impervi, con oltre 180 siti distribuiti in 30 dei 41 Comuni della Valle.

Questa situazione ha determinato negli anni vari interventi di valorizzazione che si sono concretizzati nella creazione di 9 parchi archeologici per la preistoria e protostoria, a partire dal 1955 quando fu fondato il *Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri* qui presentato. A seguire, gli altri parchi, risalendo la Valle, sono:

- il *Parco Comunale di Luine*, ora inserito nel più esteso *Parco locale di interesse sovracomunale del lago Moro* di Darfo Boario Terme e Angolo Terme, a valenza archeologica, paesaggistica e storica;
- la *Riserva Regionale delle Incisioni Rupestri di Ceto, Cimbergo e Paspardo*, un esteso contesto territoriale con siti archeologici, centri storici e aree di interesse ambientale e paesaggistico;
- lo storico *Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo*, il primo sito segnalato nel 1909 per la presenza dei due straordinari massi istoriati nel III millennio a.C. e sede di un santuario megalitico fondato nel medesimo periodo e perdurato fino ad età romana tardo antica;
- il *Parco Archeologico Comunale di Seradina-Bedolina* a Capo di Ponte;
- il *Parco Comunale di Sellero*;
- il *Parco pluritematico del "Coren de le Fate" di Sonico*, parte del più esteso Parco dell'Adamello.
- il *Parco Archeologico di Asinino-Anvòja* ad Ossimo, che ospita il plastico del sito così come si presentava 4.500 anni fa, unitamente al calco di alcune stele;
- il *Sito archeologico dei Corni Freschi* a Darfo Boario Terme del III millennio a.C.

Questo polo espositivo per la preistoria e protostoria, che si completerà con l'allestimento del *Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica* con sede a Capo di Ponte, si integra con l'altro importante polo dell'archeologia romana, incentrato sui resti dell'antica *Civitas Camunnorum* (il Museo Nazionale della civiltà romana e il Parco archeologico del teatro e dell'anfiteatro a Civitate Camuno e il Parco del Santuario di Minerva a Breno).

## **ORGANIZZAZIONE E ADDETTI**

Il Parco dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. La Soprintendenza, la cui sede è a Milano in via E. De Amicis 11, provvede pertanto alla gestione amministrativa, economica e del personale in servizio presso il Parco.

Il Soprintendente è la dott.ssa Raffaella Poggiani Keller (Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, via E. De Amicis 11-Milano 20123, tel 02/89400555) che è anche Direttore del Parco (e-mail [raffaella.poggiani@beniculturali.it](mailto:raffaella.poggiani@beniculturali.it)).

Nel Parco, che si avvale della struttura tecnica, amministrativa e scientifica della Soprintendenza, lavorano inoltre:

- 1 capo tecnico
- 19 addetti alla sorveglianza.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'

#### ORARI DI APERTURA

Il Parco è aperto per l'intero arco dell'anno, festivi compresi, secondo il seguente orario:  
8,30 - 19,30 (orario invernale 8,30 - 16,30).

Chiusura il lunedì. In caso il lunedì cada in giorno festivo, il giorno di chiusura settimanale verrà spostato al martedì immediatamente successivo.

Salvo diverse indicazioni annualmente trasmesse dal superiore Ministero, il Parco di norma è chiuso anche il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al Parco è a pagamento (**biglietto d'ingresso 4 €**).

Il costo del biglietto è ridotto del 50% per le seguenti categorie:

- i cittadini italiani e dei Paesi dell'Unione europea di età compresa tra 18 e 25 anni
- gli insegnanti di ruolo nelle scuole statali italiane (non nell'esercizio della loro funzione di accompagnamento delle scolaresche), muniti di documento di identità valido.

L'accesso è gratuito per i seguenti soggetti:

- i giovani fino al compimento dei 18 anni, gli adulti che abbiano superato i 65 anni, purché cittadini italiani o di Paesi dell'Unione Europea
- cittadini di Paesi non comunitari che godano di "condizioni di reciprocità"
- scolaresche, adeguatamente fornite di lettera di accompagnamento del Dirigente scolastico nella quale si attesti il numero degli studenti ed i nominativi degli insegnanti, che devono essere muniti di valido documento di identità in cui sia indicata la professione
- guide turistiche italiane e dei Paesi dell'Unione Europea nell'esercizio della loro attività professionale, documentata mediante esibizione di licenza valida rilasciata dalle competenti autorità
- interpreti turistici italiani e dei Paesi dell'Unione Europea che siano di supporto alle guide turistiche, muniti di licenza valida rilasciata dalle competenti autorità
- personale del Ministero per i beni e le Attività Culturali
- membri dell'I.C.O.M. (International Council of Museums)
- cittadini italiani e dei Paesi dell'Unione europea soggetti a disabilità e un loro familiare o altro accompagnatore che attesti la sua appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria
- studenti universitari iscritti alle Facoltà di Lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico artistico, di Conservazione dei Beni Culturali, di Architettura, di Scienze della Formazione, delle Accademie di Belle Arti, o di Facoltà, Corsi e Istituti corrispondenti nei Paesi dell'Unione europea, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso
- giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta.

Nella Settimana della Cultura e nelle Giornate europee del Patrimonio, tutti hanno diritto all'accesso gratuito.

Per la visita non è necessaria alcuna prenotazione.

I ragazzi di età inferiore ai 12 anni devono essere accompagnati da un adulto.

#### ATTESA PER L'ACQUISTO DEL BIGLIETTO E PER LE VERIFICHE INERENTI L'ACCESSO GRATUITO O RIDOTTO

Il Parco si impegna a garantire al pubblico il completamento delle operazioni di biglietteria entro un tempo max di 20 minuti.

## SERVIZI PER IL VISITATORE

### ACCOGLIENZA

Il Parco offre i seguenti servizi di accoglienza:

- *segnaletica di accesso*, posta sulle Strade Statali (SS 42), provinciali e comunali per facilitare e guidare l'avvicinamento del visitatore (intervento integrato per la rete dei parchi d'arte rupestre e il Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica", realizzato nel 2009 da Provincia di Brescia, con finanziamenti ARCUS e in collaborazione con Gruppo istituzionale di coordinamento del Sito)
- *parcheggi* in località Le Sante (per auto e pullman) e Cimitero-Ronchi di Zir (solo per auto)
- *libreria del Parco* ubicata all'esterno del Parco, in adiacenza all'ingresso, gestita da Soggetti esterni
- disponibilità di *materiale informativo gratuito* (depliant con mappa del Parco, indicazione dei Percorsi e breve illustrazione) in lingua italiana, consegnato all'ingresso dal personale addetto alla sorveglianza
- informazioni *online* sul Sito Web <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri (con accessibilità per i disabili visivi).
- *servizi per l'accessibilità totale* comprendenti:
  - il Sito Web sopra citato
  - trascrizione in codice Braille di tutti i pannelli didattici del Parco
  - percorsi dotati di guide pavimentali per facilitare il percorso delle carrozzelle
- *segnaletica sui percorsi* (5 percorsi). Il Percorso 5, VIOLA, al Coren del Valento, per motivi di sicurezza, data la difficoltà di accesso, è chiuso al pubblico
- *pannelli* con planimetrie del Parco e dei percorsi per orientamento generale posti all'ingresso e agli incroci dei percorsi
- *pannelli a tema*, in lingua italiana e inglese, in prossimità delle rocce incise
- *protezioni e passerelle* facilitano l'accesso e la visibilità delle rocce in sicurezza, compatibilmente con la morfologia dei luoghi che si sviluppano lungo un versante boschivo
- *punti di sosta* con panchine
- *servizi igienici*, posti all'interno del Parco e dotati di servizi per disabili

Si informa che all'interno del Parco non esiste un punto di ristoro, presente solo in paese, alla distanza di ca. 15 minuti dal Parco.

### FRUIZIONE

#### 1. AMPIEZZA

Il Parco si estende in ambiente boschivo per oltre 14 ha ed è percorribile attraverso la rete viaria storica che lo attraversa ed i sentieri attrezzati per la visita. I percorsi dunque si snodano lungo tale rete per circa 3 km. Il visitatore, a seconda del tempo a disposizione e dell'interesse può optare per una visita veloce (almeno 1 ora) o per una visita più accurata che può protrarsi anche per diverse ore.

In caso nelle giornate festive (domenica) ci fosse un ridotto numero di addetti, si ridurrà l'accesso alle rocce dislocate nella parte Sud del Parco. Il personale di sorveglianza lo comunicherà preventivamente all'ingresso.

#### 2. STRUMENTI PER LA CONOSCENZA

- Sito Web <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri (con accessibilità per i disabili visivi)
- opuscolo informativo con illustrazione dei Percorsi, consegnato gratuitamente all'ingresso del Parco

- Guide brevi sul Parco e pubblicazioni scientifiche, acquistabili presso la Libreria del Parco
- Apparatî didattici –segnaletica, pannelli, piante topografiche- posti lungo i percorsi e in prossimità delle rocce piú significative (oltre venti pannelli). Su richiesta è disponibile una trascrizione dei pannelli in codice Braille
- Servizi informatici: accesso on line al Catalogo informatizzato delle incisioni rupestri ([www.irweb.it](http://www.irweb.it)) in corso di implementazione dal 2003, su progetto avviato dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia nel 1989, e finalizzato alla documentazione e al monitoraggio conservativo delle rocce incise della Lombardia (Archivio C.I.M.A.R. Catalogo Informatizzato per il Monitoraggio dell'Arte Rupestre).

### **3. EDUCAZIONE E DIDATTICA**

Le visite guidate per scolaresche e per gruppi, i laboratori didattici e le visite specialistiche sono svolte esclusivamente da personale esterno con rapporto diretto con i fornitori del servizio

Informazioni su orari e modalità di accesso al Parco sono fornite telefonando al Parco (0039 (0) 364 42140 o consultando il Sito Web della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

### **4. DOCUMENTAZIONE SUL PATRIMONIO**

È consentita la riproduzione fotografica e con filmati del Parco senza pagamento di oneri solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali.

In caso diverso, per riprese fotografiche o filmate che si intendano utilizzare per studio, pubblicazione o altro fine diverso da quello strettamente personale, deve essere rivolta richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it)). La riproduzione è soggetta al pagamento di un canone, secondo il tariffario definito dal Ministero (Regolamento della Legge 4/1993; D.Lgs. del 22 gennaio 2004 n. 42 artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio e bibliografica, da richiedere per scritto, è consentita solo per motivate ragioni di studio. L'autorizzazione alla consultazione viene rilasciata dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it)).

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Al fine di migliorare il servizio i visitatori possono avanzare osservazioni, suggerimenti e lamentele su eventuali disservizi o mancato rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi, utilizzando il Registro disponibile presso la biglietteria o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) o compilando il *Modulo di Reclamo*, cui verrà data risposta entro 30 gg.

### COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi è disponibile all'ingresso del Parco e sul Sito Web della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>), dove pure saranno di volta in volta riportate le notizie su attività scientifiche, di restauro, di divulgazione e di valorizzazione inerenti il patrimonio archeologico del Parco e la collegata rete dei Parchi archeologici del Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica".

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi ha validità biennale e sarà aggiornata entro il 1 maggio 2013, salvo per eventuali aggiornamenti su modifiche intervenute nell'erogazione di servizi o su attività e nuovi progetti intrapresi.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**

**PARCO NAZIONALE DELLE INCISIONI RUPESTRI**

Località Naquane, 25044 Capo di Ponte (Valle Camonica-BS)

Tel. 0039 (0) 364.42140;

Fax 0039 (0) 364.426634

e-mail: [parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it](mailto:parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it) (Parco);

[sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) (sede centrale)

**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**