



MINISTERO DELLA CULTURA

ARCHIVIO DI STATO DI MODENA

Carta della qualità dei servizi

Revisione aprile 2024

Direttore:

Lorenza Iannacci

Indirizzi:

- Sala di studio e uffici: Corso Cavour 21, 41121 Modena; 1° piano, accesso privo di barriere architettoniche (possibilità su richiesta di utilizzare una rampa presente nell'androne e un ascensore)
- Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica: piano terra, ingresso dal portone principale su Corso Cavour 21.

Tel. centralino: 059 230549

e-mail: as-mo@cultura.gov.it

e-mail pec: as-mo@pec.cultura.gov.it

e-mail prenotazioni sala studio: as-mo.info@cultura.gov.it

e-mail Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica: as-mo.scuola@cultura.gov.it

Sito web: <https://www.asmo.cultura.gov.it/home>

Pagina Facebook ufficiale: www.facebook.com/archiviostatomodena

Pagina Instagram ufficiale: <https://www.instagram.com/archiviodistatodimodena/>

Canale youtube ufficiale: <https://www.youtube.com/@ArchivioStatoModena>

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.

La Carta è rivolta in primo luogo agli utenti, costituisce 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 della Cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e a promuovere la conoscenza dei servizi forniti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente al fine di consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che potranno scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Modena si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri e alle persone con disabilità motoria. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica si basano su criteri di imparzialità.

Continuità

L'Archivio 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'Archivio 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

L'attuale Archivio di Stato, inizialmente chiamato Archivio governativo, nacque tra il 1860 e il 1863 dalla concentrazione, presso l'antica sede dei domenicani modenesi, di un gran numero di fondi archivistici di diversa provenienza. Fu inizialmente articolato in due grandi sezioni distinte: una detta "diplomatica" e costituita principalmente da quello che un tempo fu il Reale Archivio Segreto, e l'altra detta "di deposito", costituita dalle carte prodotte nel periodo 1796-1860. Questa suddivisione amministrativa si trasformò ben presto in una partizione cronologico- classifcatoria; a questi fondi si sono aggiunti poi gli archivi giudiziari.

Oggi il patrimonio dell'Istituto è costituito da circa 280.000 pezzi, di cui 14.466 pergamene sciolte e 7.398 mappe. I fondi archivistici più consultati risultano essere l'Archivio Segreto Estense, il Tribunale dell'Inquisizione di Modena, la raccolta di Mappe e disegni, gli archivi del periodo napoleonico, gli archivi notarili.

Il palazzo che ospita la sede dell'Archivio di Stato di Modena fu edificato nel Settecento per i padri domenicani. Fu successivamente sede della Scuola di Disegno, Architettura e Pittura fondata da Ercole III. Con l'arrivo di Napoleone ospitò la prefettura dipartimentale del Panaro. Con la Restaurazione e l'arrivo a Modena degli Austro-Estensi, il complesso divenne sede del Ministero di Pubblica Economia ed Istruzione e del Governatorato della città e della provincia, poi sostituiti dai dicasteri dell'Interno e del Buon Governo.

La valorizzazione delle fonti si realizza attraverso la libera consultazione in Sala di studio, dove è assicurata l'assistenza qualificata di archivisti che hanno il compito di guidare e orientare gli utenti per facilitare l'accesso alla complessa realtà delle serie documentarie; materiali di particolare pregio (codici, miniature, lastre fotografiche), o maggiormente esposti a rischi di degrado derivanti dalla frequente consultazione (serie cartografiche, e serie dell'archivio segreto estense), possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione per consentire attività di riordino, restauro o digitalizzazione. Le attività di promozione e di comunicazione dell'Istituto trovano momenti significativi nella organizzazione e nella collaborazione con enti culturali, nazionali e internazionali, per la realizzazione di iniziative sia di livello specialistico che divulgativo quali conferenze, corsi, seminari, convegni, mostre, allo scopo di avvicinare un pubblico sempre più ampio al complesso e significativo mondo delle fonti documentarie.

L'attività didattica viene inoltre realizzata mediante l'organizzazione di specifici percorsi tematici e laboratori didattici destinati alle scuole di ogni ordine e grado, con lo scopo di avvicinare gli studenti alla complessa e variegata realtà degli archivi, nonché alla ricerca. Sono inoltre in essere

da vari anni convenzioni tra l'Archivio di Stato e diversi enti, istituzioni e Università per l'attivazione di progetti di alternanza scuola-lavoro, tirocini curriculari e laboratori didattici. L'archivio offre inoltre la possibilità di svolgere attività di volontariato archivistico.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

INFORMAZIONI UTILI

Regolarità e continuità

Orario di apertura della Sala di studio: Lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9,00 – 14,00; martedì e giovedì: ore 9,00 – 16,00.

Orario di apertura degli uffici: da lunedì a venerdì, ore 8.30 – 16.30.

Giorni di chiusura: sabato, domenica, festività civili (25 aprile, 1° maggio, 2 giugno) e religiose (1 e 6 gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 15 agosto, 1° novembre, 31 gennaio festa del santo patrono, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre).

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- punto informativo presso il desk di accoglienza
- sono disponibili, per l'ingresso in sala studio, gli armadietti provvisti di chiave, ove è obbligatorio riporre borse, custodie, astucci, cappelli, cibo, bevande
- disponibilità di informazioni sui servizi sul sito web istituzionale:

<https://asmo.cultura.gov.it/servizi-al-pubblico/sala-di-studio>

Nell'archivio è disponibile un punto ristoro e distributori automatici di cibo e bevande.

FRUIZIONE

Sala di studio

Ammissione

L'ammissione alla sala di studio è consentita ai cittadini italiani e stranieri maggiorenni che non ne siano stati esclusi con decreto ministeriale, esclusivamente previa prenotazione del posto, avvenuta telefonicamente o per mail, e comunicazione dei pezzi archivistici da consultare, entro le ore 14 del giorno precedente la data della prenotazione stessa.

Per essere ammessi alla sala di studio e alla consultazione del materiale archivistico e bibliografico è necessario preliminarmente compilare una domanda di accesso; tale modulo, in cui è necessario specificare il tema della ricerca, deve essere inviato, completo dei dati, all'indirizzo mail as-mo.info@cultura.gov.it, assieme alla scansione del proprio documento di riconoscimento in corso di validità; qualora non sia possibile accedere alla pagina web, la domanda di accesso potrà essere richiesta al personale presente in sala di studio il giorno stesso della prenotazione.

Il modulo così compilato e la tessera nominativa consegnata al primo accesso hanno validità fino al 31 dicembre dell'anno in corso.

L'utente si impegna inoltre a donare alla biblioteca dell'Archivio una copia dell'eventuale pubblicazione o della tesi di laurea (quest'ultima è esclusa dalla consultazione pubblica per 5 anni, salvo indicazioni diverse dell'autore).

Regole di comportamento

Il comportamento in sala di studio è disciplinato dall'apposito Regolamento pubblicato sul sito internet dell'Archivio di Stato di Modena.

Ampiezza / Capacità ricettiva

I posti di consultazione in Sala di studio sono massimo 11, di cui 4 muniti di presa elettrica per

l'utilizzo di pc. Per favorire l'accesso ad un maggior numero di studiosi, non è possibile richiedere più di due appuntamenti a settimana.

Disponibilità del materiale fruibile

Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre apposita autorizzazione ai sensi dell'art. 123 del D.lgs. 42/2004 e di quelli in pessimo stato di conservazione o eventualmente in restauro o esposti in mostre.

Unità archivistiche fornite al giorno

Per ogni prenotazione in sala studio l'utente avrà diritto a consultare 4 pezzi e fino a 5 pezzi esclusivamente nei giorni ad orario continuato. Per esigenze particolari si potrà prendere contatti con gli archivisti responsabili del servizio di sala studio attraverso la mail as-mo.info@cultura.gov.it.

Circa il materiale librario non vi sono limiti al numero di pezzi consultabili. Le richieste potranno essere evase nel corso della mattinata.

Per i periodici è necessario che l'utente si accerti della effettiva consultabilità del/dei pezzo/i richiesto/i inviando una mail con alcuni giorni di anticipo.

Non è disponibile alcuna connessione internet wireless nella struttura.

PRENOTAZIONE DEL MATERIALE ARCHIVISTICO

La prenotazione delle unità archivistiche da consultare può avvenire telefonicamente, via mail (as-mo.info@cultura.gov.it), oppure di persona in Sala di studio, purché entro le ore 14.00 del giorno precedente l'appuntamento in sala di studio.

Gli utenti possono richiedere di non ricollocare il materiale prenotato e di trattenerlo in deposito temporaneo (per circa due settimane), qualora abbiano necessità di ulteriori prenotazioni in sala di studio.

RIPRODUZIONE DI DOCUMENTI

Il laboratorio di fotoreproduzione svolge un servizio di riproduzione delle immagini dei documenti per diverse finalità: uso interno, garanzia della conservazione, sostituzione degli originali nella consultazione, richiesta da parte degli studiosi per motivi di studio, per uso amministrativo o di pubblicazione.

1. Riproduzione con mezzi propri a uso personale e di studio

La fotoreproduzione con mezzi propri è libera e gratuita, ai sensi dagli artt. 108, commi 3 e 3-bis del Codice dei beni culturali (così modificati dalla l. 4 agosto 2017, n. 124), come recepiti dalla circ. n. 33 del 7 settembre 2017 Mibact. Deve avvenire esclusivamente presso i locali di Sala studio (o altro locale stabilito dal funzionario addetto al servizio), nelle modalità indicate dai referenti del servizio e specificati nel Regolamento di Sala Studio vigente.

2. Riproduzione a cura del Laboratorio di fotoreproduzione

La richiesta di fotoreproduzione a cura del Laboratorio interno può essere inoltrata direttamente dalla Sala di studio oppure per corrispondenza compilando l'apposito modulo e inoltrandolo all'indirizzo e-mail: as-mo.info@cultura.gov.it

Le riproduzioni sono eseguite previa verifica delle reali condizioni del materiale. Le riproduzioni saranno effettuate entro 30 giorni dall'avvenuto pagamento. L'invio del materiale avverrà tramite mail. Il pagamento deve essere effettuato esclusivamente mediante il Portale pagamenti PagoPa, previa comunicazione da parte del Laboratorio di fotoreproduzione del preventivo di rimborso spese, formulato sulla base del Tariffario ministeriale in vigore .

Il Regolamento del servizio, il tariffario in vigore e il modulo di richiesta sono disponibili alla pagina dedicata sul sito web dell'Archivio:

<https://asmo.cultura.gov.it/servizi-al-pubblico/fotoriproduzioni-di-documenti>

Tempi di lavorazione: entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

3. Riproduzioni con mezzi propri professionali o in conto terzi

Possono essere eseguite delle riproduzioni in conto terzi da parte di professionisti o da utenti privati con mezzi professionali (previsto l'uso di stativo, cavalletto in locali idonei). La richiesta va inoltrata al referente del servizio mediante apposito modulo. È consigliato fissare un appuntamento per visionare il materiale da riprodurre e concordare l'eventuale uso della sala di ripresa, per permettere la realizzazione di un adeguato preventivo di spesa. A pagamento effettuato potrà concordarsi l'appuntamento per effettuare le riprese. Il funzionario responsabile del servizio si riserva la facoltà di accettare o meno il professionista indicato dall'utente, comprovato l'uso della adeguata strumentazione e verificato la corretta manipolazione del materiale documentario.

SERVIZI PER CORRISPONDENZA

Presso l'Archivio di Stato di Modena vengono fornite, a richiesta, informazioni archivistiche per corrispondenza. Le richieste relative a ricerche archivistiche a distanza possono essere fornite per e-mail, scrivendo all'indirizzo: as-mo@cultura.gov.it.

È necessario tuttavia definire il perimetro della ricerca, e che la richiesta di informazioni archivistiche sia quanto più possibile circoscritta e puntuale. Si raccomanda preliminarmente la consultazione degli inventari disponibili online: <https://www.asmo.cultura.gov.it/patrimonio/strumenti-di-ricerca>.

Tempi di risposta: entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

STRUMENTI DI RICERCA FRUIBILI A DISTANZA

Per una panoramica dei fondi archivistici conservati nel nostro Istituto ed informazioni circa il loro contenuto e consistenza si rimanda alla Guida Generale agli Archivi di Stato italiani – Archivio di Stato di Modena: <https://www.asmo.cultura.gov.it/patrimonio/guida-generale>.

Nella sezione “Patrimonio>Strumenti di ricerca” è disponibile la maggior parte degli strumenti di ricerca (inventari sommari o analitici, elenchi, indici etc) relativi al nostro patrimonio archivistico. Gli strumenti sono ordinati alfabeticamente in base al nome impiegato nella Guida Generale per indicare il fondo archivistico. Ad esempio per i fondi comunemente definiti “Ambasciatori” oppure “Particolari” sarà necessario cercare sotto la lettera “C”, “Carteggio Ambasciatori”, “Carteggio e documenti di Particolari”. Per la serie “Membranacei” sarà necessario risalire al fondo di

appartenenza, ovvero “ Casa e Stato – serie membranacei”.

Gli inventari sono disponibili al seguente link: <https://asmo.cultura.gov.it/patrimonio/strumenti-di-ricerca/a>; sarà sufficiente selezionare una delle lettere ordinate alfabeticamente nella colonna a sinistra nella pagina web.

In caso di ricerche genealogiche si consiglia la consultazione della banca dati del SAN Portale antenati. Link: <https://antenati.cultura.gov.it/>.

Per ulteriori richieste di informazioni, relative ad inventari non disponibili online, ovvero chiarimenti circa gli inventari pubblicati è possibile telefonare allo 059 230549, preferibilmente alla mattina.

SCUOLA DI ARCHIVISTICA, PALEOGRAFIA E DIPLOMATICA

Presso l'Archivio di Stato di Modena è attiva la Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica prevista dall'art. 14 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409.

Modalità di ammissione

Ogni nuovo corso di specializzazione per archivisti, di durata biennale, con le relative modalità di iscrizione e di svolgimento della prova di ammissione, viene pubblicizzato mediante l'emanazione di un bando scaricabile dalla seguente pagina web con relativa domanda di ammissione: <https://asmo.cultura.gov.it/scuola-di-archivistica>.

Sono ammessi al corso coloro che siano in possesso di laurea specialistica o magistrale o di diploma di laurea e che abbiano superato la prova di ammissione, consistente in una parte volta ad accertare il possesso delle conoscenze di base in ambito archivistico e storico, nonché in una prova di traduzione dal latino di un documento edito di età medievale.

Il numero massimo degli ammessi al corso è fissato in 12 unità senza limite d'età. La selezione avverrà secondo la graduatoria determinata dal punteggio conseguito da tutti coloro che avranno superato le prove di ammissione.

Possono presentare domande di ammissione al II anno di corso gli allievi che abbiano frequentato il primo anno presso una Scuola di un diverso Archivio di Stato o presso una Scuola equipollente (Scuola vaticana di paleografia, diplomatica e archivistica di durata biennale e le Scuole di alta specializzazione in archivistica e biblioteconomia, con indirizzo archivistico, istituite presso le Università statali); tali domande potranno essere accolte anche in soprannumero, nella misura massima del 10 per cento dei posti disponibili. Maggiori informazioni potranno essere richieste inviando una mail a: as-mo.scuola@cultura.gov.it.

Sono ammessi a sostenere l'esame anche coloro che hanno frequentato il corso presso gli altri Archivi di Stato, previa presentazione di domanda redatta su carta legale del valore di € 16,00, mediante raccomandata, vale il timbro postale, o presentazione a mano presso l'Ufficio protocollo, allegando certificato di frequenza e nulla osta dell'Istituto archivistico presso cui si è frequentata la Scuola.

Gli iscritti concorrono alle spese sostenute dalla Scuola per l'erogazione del servizio didattico e per i materiali didattici loro forniti mediante il pagamento a titolo di rimborso, per l'intero biennio, di euro 180,00 (centottanta/00), da versarsi secondo le modalità che verranno comunicate sul sito web dell'Archivio di Stato di Modena.

SEZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGGIUNTIVI

Visite guidate

Le visite dell'Archivio, con illustrazione dei fondi o di alcuni di essi in particolare, sono gratuite.

Si rivolgono a classi di studenti delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, a gruppi di studenti universitari nell'ambito di corsi o seminari col coordinamento di un docente, a gruppi organizzati e associazioni. Gli argomenti da affrontare nel corso della visita possono essere concordati di volta in volta, sulla base di specifiche esigenze didattiche e/o di ricerca.

È indispensabile inviare richiesta di visita - con un congruo anticipo - per concordare un appuntamento, esclusivamente via mail all'indirizzo: as-mo@cultura.gov.it indicando il numero presunto di partecipanti.

Il giorno stesso della visita inoltre, o precedentemente a mezzo mail, andrà consegnato un elenco esatto dei partecipanti, ai fini della sicurezza. In mancanza di tale elenco la visita non potrà avere luogo.

L'Archivio offre inoltre alcuni percorsi e laboratori tematici già strutturati, svolti anche in collaborazione con Associazioni e professionisti del settore formativo; le proposte per ogni anno scolastico sono presenti alla pagina

<https://asmo.cultura.gov.it/didattica-e-promozione/offerta-formativa>.

Tirocini curricolari

Il tirocinio curricolare ha durata variabile, da tre a sei mesi, ed è eventualmente rinnovabile.

Presupposto necessario è l'esistenza di una Convenzione tra l'Università di provenienza dello studente laureando e l'Archivio di Stato di Modena.

Il tirocinio è coperto da assicurazione stipulata dall'Università di appartenenza.

Sono attualmente attive convenzioni con l'Università degli Studi di Modena, Dipartimento di studi Linguistici e culturali e con l'Università degli Studi di Bologna.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, l'utenza potrà avanzare reclami puntuali con le seguenti modalità: utilizzando l'apposito modulo (cfr. schema allegato in calce) che potrà essere richiesto al personale addetto alla Sala di Studio.

Il modulo potrà essere inserito nella cassa in alluminio all'ingresso, oppure inviato via e-mail al seguente indirizzo: as-mo@cultura.gov.it. La Direzione effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei Servizi è presente in Sala di Studio e sul sito internet ed è inoltre sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite.

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza (Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.).

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.).

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “standard di qualità” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

È riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. È direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente) Customer satisfaction o qualità percepita.

Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Modena

Corso Cavour, 21 – 411212 Modena Tel. 059 230549

email: as-mo@cultura.gov.it

MODULO DI RECLAMO (SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____

E MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa che i dati forniti saranno trattati ai sensi del decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101- Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni