



Istituto italiano per la storia antica

Carta della qualità dei Servizi 2024

I. Presentazione

Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

I. PRESENTAZIONE

Finalità

La Carta della qualità dei servizi (da qui CQS) viene istituita con legge 273/1995 che prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, l'adozione di proprie carte di servizi. Gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28, la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la delibera CiVIT 3/2012 “Semplifica Italia” (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e la Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta rappresenta il patto che l'Istituto italiano per la storia antica (di seguito IISA) stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall'Istituto in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e quantità, rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e partecipazione. Obiettivo è quello, dunque, di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

L'adozione della CQS nell'IISA si inserisce nello sforzo di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esso conservato e di adeguare nel modo migliore possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Il monitoraggio dell'opinione degli utenti, che possono esprimere le proprie valutazioni anche attraverso suggerimenti e forme di reclamo, orienta l'Istituto italiano per la storia antica al costante miglioramento e all'innovazione. Conseguentemente, la Carta viene periodicamente aggiornata e verificata in relazione a nuovi obiettivi prefissati.

II. PRINCIPI

L'elaborazione della Carta della qualità dei servizi dell'Istituto italiano per la storia antica è ispirata ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni contenute nelle direttive del Ministro della Funzione pubblica del 24 marzo 2004 ("Qualità percepita dagli utenti" e "Benessere organizzativo") e ha adempiuto alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007 ("Adozione della carta della qualità dei servizi per gli istituti e i luoghi di cultura statali").

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Istituto italiano per la storia antica si ispira ai "principi fondamentali" così definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e più precisamente:

- Trasparenza

Si intende per trasparenza la totale accessibilità alle informazioni. Le pubbliche amministrazioni devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il miglioramento della qualità dei servizi è determinato dal rispetto di tale principio. Secondo quanto stabilito dalle più recenti previsioni normative, le pubbliche amministrazioni devono garantire, tra l'altro, l'aggiornamento costante, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

- Uguaglianza e imparzialità

È l'uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di sesso, religione, condizione sociale, condizione fisica, opinione politica a determinare le modalità secondo le quali sono forniti i servizi dell'Istituto italiano per la storia antica.

Nello svolgimento del suo servizio all'utenza – nei limiti delle risorse disponibili – l'Istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e per attuare iniziative per rendere più agevole l'accesso e la fruizione della biblioteca dell'IISA ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Tutti gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono in ogni caso improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- Continuità

Pur in considerazione del fatto che l'Istituto non dispone di organico e personale proprio, l'IISA punta a garantire continuità e regolarità nell'erogazione dei suoi servizi. In caso di impedimenti o difficoltà l'IISA si impegna a comunicare tempestivamente agli utenti ogni informazione utile e a prendere misure per ridurre al minimo i disagi e gli inconvenienti.

- Partecipazione

Suggerimenti, segnalazioni ed esigenze manifestati dagli utenti, in forma singola o associata, sono fondamentali nel determinare le scelte di gestione. L'IISA si impegna inoltre a promuovere l'informazione sulle attività svolte sia per quanto riguarda le manifestazioni scientifiche sia per quanto attiene al funzionamento e alla fruizione della biblioteca dell'Istituto.

- Efficienza ed efficacia

Nella gestione dell'IISA – tenendo presenti i limiti delle risorse disponibili – costituisce un obiettivo fondamentale il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

III. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La sede dell'IISA si trova in via Milano 76 a Roma. Parte integrante dell'Istituto sono la Biblioteca e l'Archivio. Queste strutture rispondono alle finalità di ricerca, promozione e divulgazione della storia antica. La Biblioteca e l'Archivio sono di tipo specialistico e svolgono attività di conservazione e di sostegno alla ricerca.

Tenendo presenti gli standard fondamentali di efficienza e sicurezza definiti dalla normativa vigente, l'attuale Consiglio Direttivo sta provvedendo all'efficientamento degli spazi e delle attrezzature per una migliore fruizione da parte dell'utenza pubblica dei servizi offerti (biblioteca, archivio, attività culturali come conferenze e seminari).

L'Istituto possiede una pregevole biblioteca, specializzata, tradizionalmente, nei seguenti settori: storia antica, classici greci e latini, epigrafia greca, epigrafia romana, archeologia. Questo patrimonio si è costituito negli anni, oltre che attraverso gli acquisti e gli scambi, grazie ad alcune importanti donazioni (Gaetano De Sanctis, Ettore Pais, Mario Segre, Gastone M. Bersanetti e Augusto Frascchetti).

Già nel 2004, Il Consiglio direttivo dell'IISA ha ritenuto insostenibile, per ragioni di costi e di spazi, l'aggiornamento di una biblioteca "generalista" e ha ritenuto al tempo stesso poco razionale reiterare la disponibilità di periodici e libri presenti nelle numerose biblioteche romane dedicate alle scienze dell'antichità. Si è quindi deciso di coltivare soprattutto quei settori, specialmente la storia della storiografia moderna relativa al mondo antico e la fortuna e la ricezione dell'antico in età contemporanea (dall'età moderna a oggi) che risultano meno rappresentati nelle biblioteche della Capitale. Il fondo "Fortuna dell'antico" della biblioteca è oggi particolarmente prezioso e originale, anche per la rarità di alcune acquisizioni. Il nuovo consiglio direttivo ha ritenuto di confermare questo orientamento del precedente Consiglio Direttivo.

Attualmente la biblioteca ha una dotazione libraria di circa 18.900 volumi.

La Biblioteca dell'IISA possiede un catalogo cartaceo del patrimonio librario in costante aggiornamento. Nel 2005 la Biblioteca è entrata nella rete dell'Unione Internazionale delle Biblioteche Scientifiche ed ha, quindi, avviato il suo processo di informatizzazione. Dal 2006 la Biblioteca ha aderito al Polo SBN degli Istituti culturali di Roma, ed è completato l'inserimento di records relativi sia alle nuove acquisizioni, sia ai volumi catalogati in precedenza in solo formato cartaceo, sia a quelli precedentemente inseriti nella base dati della rete URBS.

L'Archivio storico dell'IISA conserva documenti sull'attività dell'Istituto dalla sua nascita ad oggi. È possibile verificarne ordinamento e struttura sulla sezione dedicata del sito web dell'IISA (<https://www.storiaantica.eu/fondi-archivio/>)

La nascita dell'Istituto italiano per la storia antica è legata al progetto di riordinamento delle organizzazioni storiche nazionali, attuato alla metà degli anni Trenta. Con R.D.L. 25.2.1935 n° 107 convertito in legge 1132 del 13.06.1935, fu istituito l'Istituto italiano per la storia antica, con l'annessa Scuola di storia Antica; tale decreto prevedeva che l'Istituto fosse «retto da un Consiglio direttivo, composto di un Presidente e di quattro membri, nominati con decreto reale, su proposta del Capo del Governo, di concerto con il Ministro per l'educazione nazionale».

Primo presidente dell'Istituto fu Pietro De Francisci, affiancato dai consiglieri Giulio Quirino Giglioli, Giuseppe Cardinali, Biagio Pace e Vincenzo Ussani: tutti e cinque professori dell'Università di Roma (della quale De Francisci era allora rettore).

Il regolamento della Scuola annessa all'Istituto, formulato dal Consiglio nella seconda adunanza (13 luglio 1935) fu pubblicato il 20 luglio 1937; sette giorni dopo veniva pubblicato il bando del primo concorso per alunni della Scuola: due posti per ciascuna delle due categorie previste dal decreto istitutivo e dal regolamento. Con l'autunno 1937 la Scuola poteva, dunque, iniziare la sua attività sotto la direzione di Cardinali (nominato il 12 ottobre); ne facevano parte i primi due "comandati" dalla scuola media: Alfredo Passerini e Francesco Lo Bianco. L'attività scientifica degli alunni si concretizzò soprattutto nel completamento del vol. IV 1 del *Dizionario epigrafico*, che per vicende connesse con gli eventi bellici poté uscire solo nel 1946, e nella pubblicazione dei primi tre fascicoli degli «Studi pubblicati dal R. Istituto italiano per la storia antica»: *Le coorti pretorie* di A. Passerini (1939); *La lega ateniese del secolo IV a.C.* di S. Accame (1941); *Stilicone* di S. Mazzarino (1942), altre monografie, già pronte, poterono invece uscire solo dopo la guerra.

Gaetano De Sanctis, che nel 1944 era stato nominato Commissario straordinario della Giunta centrale per gli studi storici e dei cinque Istituti da essa direttamente dipendenti, riunì per la prima volta il 4 dicembre 1945 un Comitato consultivo da lui scelto, e composto da Giuseppe Cardinali (unico superstite del primo Consiglio), Raffaello Morghen (segretario della Giunta centrale per gli studi storici), Attilio Degrassi, Pietro Romanelli e Gino Funaioli (ai quali si aggiunse nel 1950 Aldo Ferrabino, dall'anno precedente professore di storia romana nell'Università di Roma). Il regime commissariale, previsto di brevissima durata, si protrasse invece - contro la più volte dichiarata volontà del commissario - per oltre sette anni; solo nell'adunanza del 2 gennaio 1952 De Sanctis poteva annunciare il ritorno dell'Istituto «alla normale amministrazione prevista dallo statuto».

Nel nuovo Consiglio direttivo, con il quale l'Istituto recuperava la normalità statutaria dopo la parentesi commissariale, la presidenza tornava a Giuseppe Cardinali, affiancato da Plinio Fraccaro, Giorgio Levi Della Vida, Augusto Rostagni e Amedeo Maiuri. L'attività scientifica della Scuola risulta, specialmente all'inizio di questi anni, particolarmente produttiva e la pubblicazione di sedici fascicoli della collana «Studi», che videro la luce fra il 1952 e il 1968 costituiscono, appunto, la migliore prova della vitalità della Scuola.

Nel 1968 Aldo Ferrabino lasciò la presidenza dell'Istituto, alla quale venne nominato Silvio Accame ed entravano nel Consiglio direttivo tre nuovi membri: Guido Barbieri, Giovanni Pugliese Carratelli, Giovanni Vitucci. Ha così inizio la più lunga fase della storia dell'Istituto caratterizzata da una copiosa produzione scientifica: volumi miscelanei, pubblicazioni epigrafiche, monografie di alunni, ex alunni e altri studiosi in vario modo vicini all'Istituto. A Silvio Accame, scomparso nel 1997, successe Fabrizio Fabbrini: il Consiglio direttivo era composto da Giovanni Pugliese Carratelli, Lidio Gasperini, Umberto Cozzoli, Angelo Russi. Seguì un periodo di commissariamento (2001-2004) e la conduzione dell'Istituto fu affidata al commissario straordinario Rodolfo Panarella.

Nel 2004 fu insediato un consiglio direttivo così composto: Andrea Giardina (presidente), Elio Lo Cascio, Mario Liverani, Mauro Moggi, Giuseppe Zecchini. Il Consiglio si impegnò in nuovi progetti di ricerca, ha ordinato e aperto al pubblico l'Archivio, realizzato il catalogo informatico della Biblioteca e aperto quest'ultima al pubblico, restaurato il patrimonio archivistico e bibliotecario, organizzato per la prima volta cicli di conferenze, seminari e convegni aperti al pubblico, avviato iniziative congiunte con università e centri di ricerca italiani e stranieri, organizzato attività con il mondo della Scuola, bandito borse di studio postdoc.

Il nuovo consiglio direttivo dell'Istituto italiano per la storia antica è stato costituito tra marzo e luglio del 2024 ed è così composto: Umberto Roberto (Direttore, nomina DM 27.03.2024, n. 130), Laura Mecella, Pierfrancesco Porena, Alessandro Galimberti, Stefania De Vido (per la nomina di tutti i consiglieri: DM 23.07.2024, n. 238). Nel corso del 2024 sono stati definiti i

nuovi filoni di ricerca e si è programmata un'attività scientifica e di promozione della storia antica con l'organizzazione di eventi e manifestazioni nel 2025 e l'erogazione di borse di studio.

COMPITI E SERVIZI

Pur ribadendo che l'Istituto italiano per la storia antica non possiede organico o personale in maniera stabile, tenendo presente le risorse di bilancio disponibili, il Consiglio direttivo si impegna ad assolvere ai seguenti compiti istituzionali, garantendo anche taluni servizi fondamentali all'utenza.

COMPITI

I compiti principali dell'IISA prevedono:

- la promozione di ricerche scientifiche e attività culturali nel campo degli studi storici sul mondo antico.
- Per quanto riguarda il sostegno allo studio e alla ricerca della storia antica, l'Istituto bandisce borse di studio postdoc destinate a giovani studiosi del mondo antico, al fine di incentivare la conclusione di ricerche scientifiche riguardanti tutti gli ambiti cronologici coperti dalle proprie attività. Sono altresì bandite borse di studio per laureati per favorirne la formazione e il perfezionamento nel campo delle applicazioni informatiche all'Epigrafia. L'IISA presta grande interesse alle innovazioni nella ricerca e nella promozione della storia antica derivanti dalle Digital Humanities e dai progressi dell'Intelligenza artificiale. In particolare, nel corso del 2024 sono state bandite 5 borse post-doc e 2 borse per laureati da perfezionare nel campo delle applicazioni informatiche all'Epigrafia.
- Nei limiti delle disponibilità economiche, l'Istituto organizza conferenze, seminari, presentazioni di libri, eventi scientifici aperti al pubblico, affidati a studiosi italiani e stranieri di livello internazionale. Negli anni passati queste iniziative hanno registrato un notevole successo, aprendo al tempo stesso un dialogo con la vita culturale della città e favorendo la collaborazione con alcune importanti istituzioni culturali italiane e straniere.
- L'Istituto possiede un archivio di grande interesse storico-culturale: ha ordinato il Fondo istituzionale e il Fondo Gaetano De Sanctis; ha in via di ordinamento il fondo Julius Beloch e il fondo Luigi Pareti. Ha pubblicato online gli inventari, provveduto a digitalizzare i documenti di maggiore interesse, aprendo la consultazione al pubblico. Per valorizzare il patrimonio archivistico e facilitarne la fruizione, l'Istituto ha aderito al progetto *Aquarius*, una piattaforma che collega gli inventari dei fondi dell'Istituto a quelli della Giunta storica nazionale, degli altri istituti storici nazionali, delle Deputazioni e Società di storia patria.
- L'Istituto possiede una biblioteca che contiene fondi importanti, tra i quali spicca quello di Gaetano De Sanctis, risponde alle esigenze dei progetti scientifici e culturali avviati dall'Istituto sia a quelle della consultazione più larga da parte di studiosi, studenti e pubblico colto.
- Un altro compito importante dell'IISA è il contatto con il mondo della scuola, con particolare riferimento alla didattica e alla promozione della conoscenza della storia antica. Questo interesse si è fino ad ora concretizzato nell'Istituto di premi, nell'adesione al progetto alternanza scuola-lavoro, nell'organizzazione di cicli di lezioni finalizzati all'aggiornamento degli insegnanti, nella produzione di serie didattiche per il web destinate al mondo della scuola e al pubblico largo.

In particolare, per quanto attiene alla fruizione della Biblioteca e dell'Archivio, l'IISA si impegna a:

- assicurare l'accesso alla biblioteca e all'archivio e al patrimonio in essi conservato e favorire la ricerca e l'acquisizione delle informazioni.

- assistere per quanto possibile gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, riservatezza, imparzialità.
- nei limiti delle disponibilità e delle tecnologie a disposizione, favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web.
- pur in mancanza di personale stabile, erogare i servizi con continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.
- perseguire l'obiettivo del miglioramento delle qualità dei servizi offerti, anche valutando periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

SERVIZI AL PUBBLICO

Sono erogati i seguenti servizi, secondo le modalità prescritte nei regolamenti pubblicati sul sito web e tenendo presenti le disponibilità e le risorse dell'IISA:

- Accoglienza.
- Consultazione in sede dei cataloghi e del patrimonio documentario della biblioteca.
- Consultazione in sede dei fondi d'archivio.
- Consultazione in remoto di cataloghi e fondi digitalizzati
- Informazioni bibliografiche sul patrimonio bibliografico e archivistico dell'IISA in sede e per corrispondenza, telefono e posta elettronica.
- Nei limiti delle tecnologie disponibili in IISA, servizio riproduzioni secondo normativa vigente sul diritto d'autore.
- Servizi bibliografici: catalogazione in SBN del materiale acquisito per acquisto o dono; catalogazione di materiale manoscritto e raro a stampa, nonché di materiali speciali (stampe, fotografie etc.).
- Iniziative culturali: convegni, conferenze, mostre, etc.

IV. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Fattore / Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Biblioteca La Biblioteca è aperta all'utenza: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 L'archivio è aperto per consultazione dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Giorni di apertura	La Biblioteca è aperta al pubblico nei giorni feriali secondo l'orario stabilito. La chiusura ordinaria è prevista nei giorni di sabato, domenica e nelle festività civili e religiose (incluso il 29 giugno, festa dei Santi Patroni). La chiusura durante il periodo estivo (generalmente nel mese di agosto) verrà comunicata con largo anticipo sul sito internet e su facebook. Per permettere la revisione, il riordinamento o il restauro dei volumi, nonché l'efficientamento degli spazi e delle strutture, può essere disposta la chiusura al pubblico per periodi limitati che saranno tempestivamente portati a conoscenza del pubblico. L'archivio è aperto per consultazione negli orari stabiliti, concordando un appuntamento con il responsabile. (presidenza@storiaantica.eu) Le informazioni sull'eventuale limitazione all'accesso saranno pubblicate sul sito internet dell'Istituto e sul profilo Facebook dell'Istituto.
modalità di accesso	La Biblioteca e l'archivio sono aperti a tutti coloro che, svolgendo una ricerca, intendano consultare il materiale documentario in essi custodito. Le modalità di accesso sono indicate nei rispettivi regolamenti contenuti sul sito web dell'Istituto. L'accesso è regolato da una iscrizione che autorizza il lettore alla consultazione e ai servizi previsti. È facoltà della direzione rifiutare l'iscrizione laddove la richiesta non sia comprovata da reali necessità di ricerca e di studio. L'iscrizione avviene attraverso la compilazione di un apposito modulo. L'iscrizione dà diritto ad accedere alle sale di lettura e di usufruire di tutti i servizi bibliografici di cui la biblioteca dispone.
Accoglienza	

Sito web	Tutte le informazioni sulla biblioteca e sull'archivio dell'Istituto italiano per la storia antica sono riportate sul sito web: https://www.storiaantica.eu L'Istituto italiano per la storia antica è anche dotato di una pagina facebook, che contiene informazioni utili per l'utenza e informazioni sugli eventi o sulle attività scientifiche realizzate dall'Istituto stesso.
Informazioni e orientamento	Il punto di orientamento è situato presso l'ufficio di segreteria che provvede anche alla distribuzione.
Presenza di segnaletica interna	Nell'Istituto sono presenti: – Segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi – Segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio
Presenza di segnaletica esterna	L'Istituto è segnalato con una targa con il proprio nome, posizionata accanto alla porta d'ingresso dell'Istituto
Addetti ai servizi e personale	Il personale della Biblioteca parla inglese.
Fruizione	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	– 12 posti a sedere nelle due sale di consultazione generale – 1 postazione internet nella sala di consultazione generale per ricerche bibliografiche – sono disponibili prese per PC portatili
Disponibilità del materiale fruibile e documenti consultabili	circa 18.900 volumi Libri e documenti collocati a scaffale aperto nelle Sale di lettura sono liberamente consultabili. Gli altri documenti vengono richiesti al personale presente in biblioteca. Archivio storico articolato su Fondo istituzionale, Fondo De Sanctis, Fondo Pareti, Fondo Beloch. Per la fruizione dei fondi di archivio vale quanto previsto nel regolamento pubblicato sul sito web.
Sale aperte alla fruizione	Ci sono 2 sale di lettura fruibili. Entrambe le sale sono attrezzate con materiale librario di supporto consultabile a scaffale aperto. La pulizia viene effettuata due volte a settimana.

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale per garantire la piena e sicura fruibilità dei luoghi viene effettuato con regolarità, in base alle prescrizioni del D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.
Reclami e segnalazioni	
Reclami	I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica sotto indicati.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella CQS, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo. La persona incaricata dell'accoglimento dei reclami è il prof. Umberto Roberto.

Reclami puntuali possono essere presentati utilizzando il modulo di seguito allegato o i moduli disponibili presso l'URP in sede. Tali moduli vanno consegnati in sede al personale presente o allegati ad una mail che è possibile inviare al seguente indirizzo:

presidenza@storiaantica.eu

istituto@pec.storiaantica.eu

biblioteca@storiaantica.eu

segreteria@storiaantica.eu

L'Istituto si impegna a rispondere tempestivamente, entro comunque il termine di 30 giorni.

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: presidenza@storiaantica.eu

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento di norma ogni 5 anni.

Istituto Italiano per la storia antica
Via Milano, 76, 00184 Roma tel. 06.4880597

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, 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 lavorativi

Istituto Italiano per la storia antica
Via Milano, 76, 00184 Roma tel. 06.4880597

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____

Address: _____

Nationality: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide
information on cultural events organized by this institute (D.Lgs. 30/06/2003 n. 196)

Date:

Signature:

We will answer within 30 working days