

• • Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è un vero e proprio patto di fiducia tra la Fondazione MIDA e i suoi visitatori. È uno strumento di comunicazione e trasparenza, pensato per:

- Informare gli utenti sui servizi offerti, le modalità di accesso e gli standard garantiti;
- Consentire la verifica degli impegni assunti;
- Favorire la partecipazione attiva attraverso suggerimenti, osservazioni e reclami.

Nei musei e nei luoghi della cultura, in gestione alla Fondazione MIDA, la Carta promuove una operatività amministrativa, di fruizione da parte dell'utenza, e di partecipazione della stessa, orientata alla qualità dei servizi resi, armonizzando le esigenze di tutela e ricerca con le aspettative del pubblico.

La Carta è soggetta ad aggiornamento periodico per consolidare i livelli di qualità raggiunti e per documentare i miglioramenti introdotti, anche grazie al monitoraggio della soddisfazione dell'utenza.

• Principi Fondamentali

L'attività della Fondazione MIDA si ispira ai seguenti valori guida:

• Trasparenza

Accessibilità totale alle informazioni, anche secondo quanto previsto dal Dlgs 33/2013, art. 32. La Fondazione garantisce la massima trasparenza nelle proprie attività e nell'organizzazione interna, sia mediante le pagine istituzionali del proprio sito Web "Generale" per quanto attiene alle informazioni commerciali, promozionali, e funzionali alla migliore fruizione dei siti da visitare, sia mediante la sezione "Amministrazione Trasparente" per ciò che attiene agli obblighi di legge derivanti dal T.U. 33/2013. L'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità dei servizi erogati.

• • Uguaglianza e Imparzialità

Tutti i visitatori sono accolti e trattati in modo equo, senza discriminazioni di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali. La Fondazione adotta misure specifiche per favorire l'inclusione delle persone con disabilità e di chi si trova in condizione di svantaggio sociale o culturale.

In particolare, tale inclusione viene così garantita:

Accessibilità fisica e digitale: la Fondazione è dotata di **LIS**, un'app scaricabile gratuitamente da App Store e Play Store, che consente ai non udenti di godere pienamente delle meraviglie sotterranee ed apprezzare allo stesso tempo, grazie all'interprete, tutte le informazioni fornite dagli accompagnatori-traghettatori; dotazione di pannelli braille per non vedenti o ipovedenti.

Programmi dedicati: adesione della Fondazione MIDA - attraverso il Piano Sociale di Zona - a progetti e iniziative specifici volti a coinvolgere persone con disabilità o in situazioni di svantaggio, offrendo opportunità di formazione, lavoro, partecipazione culturale o sociale.

Collaborazione con associazioni: collaborazione con organizzazioni e associazioni che si occupano di disabilità e inclusione sociale, (come la manifestazione "Diversamente speleo" che vede la partecipazione di persone con varie disabilità che trascorrono una giornata alle grotte e come la "Vacanza del sorriso" a vantaggio di associazione che si occupa di bambini oncoematologici).

• **Continuità e Regolarità**

I servizi vengono erogati in modo regolare e continuativo. In caso di interruzioni, totali o parziali la Fondazione informa tempestivamente il pubblico, indicandone i motivi, ed adotta misure per limitare i disagi, ovvero per compensare i danni, prevedendo, in caso di acquisti preventivi di biglietti d'accesso alle strutture, l'utilizzo degli stessi per diverse date, ovvero l'emissione di voucher sostitutivi di pari valore.

• **Partecipazione**

Gli utenti possono partecipare attivamente con osservazioni e proposte, secondo le procedure previste dalla modulistica allegata (customer satisfaction)

La Fondazione valorizza, altresì, il dialogo costruttivo con il pubblico, regolamentando mediante l'istituto dei reclami (cfr modulistica allegata) le eventuali inefficienze nell'espletamento dei servizi, anche in funzione – propositiva – di miglioramento dei servizi stessi.

• • **Efficienza ed Efficacia**

La Fondazione MIdA persegue il miglioramento continuo, adottando tecnologie, soluzioni organizzative e metodologie innovative per garantire un'esperienza culturale di alta qualità in ragione di:

- servizio di prenotazione delle visite;
- visita guidata a tutti i visitatori;
- possibilità di acquisto online del biglietto d'ingresso ed anche questo servizio sarà adeguato alle nuove normative in tema di accessibilità
- formazione costante del personale

La Fondazione si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi o al miglioramento degli stessi.

• **Profilo Istituzionale**

• **Cenni Storici**

La Fondazione MIdA (Musei Integrati dell'Ambiente) nasce il 26 gennaio 2004. Il 28 luglio 2005 ottiene la personalità giuridica (Registro delle Persone Giuridiche n. 236) con un decreto prefettizio. I soci fondatori sono:

- Regione Campania
- Provincia di Salerno
- Comune di Auletta
- Comune di Pertosa

La Fondazione gestisce un sistema museale riconosciuto dal Ministero della Cultura e considerato “di interesse regionale” dalla Regione Campania.

• **Missione**

La Fondazione MIdA ha come scopo la tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio culturale e naturalistico locale, con particolare attenzione a:

- Ricerca scientifica e divulgazione;
- Didattica e sostenibilità ambientale;
- Educazione al patrimonio geologico, speleologico, archeologico e ambientale.

Attraverso un'offerta integrata e accessibile, la Fondazione propone esperienze immersive e multidisciplinari, incentrate su ambiente, storia e scienza.

• **Il Sistema MIDA: Patrimonio e Strutture**

• **Grotte di Pertosa-Auletta**

Un vero gioiello del massiccio dei Monti Alburni, nel cuore del Geoparco del Cilento, con due unicità straordinarie:

- Unico sito speleologico in Italia con un fiume sotterraneo navigabile: il fiume Negro.
- Unico in Europa a conservare i resti di un villaggio palafitticolo risalente al II millennio a.C.

La visita integralmente guidata da personale della Fondazione MIDA include un tratto in barca, della durata di circa 10 minuti, immersi in un'atmosfera incantata tra stalattiti, stalagmiti e cascate sotterranee, e si snoda tra cavità naturali scolpite nel tempo.

La durata complessiva della visita (tra parte a piedi e parte in barca) è di circa 1 ora con possibili variazioni in eccesso o in difetto di circa 30 minuti.

• **Museo del Suolo**

Unico nel suo genere in Italia, il museo racconta il mondo nascosto sotto i nostri piedi: il suolo.

Con un allestimento coinvolgente e multisensoriale, si esplorano:

- I processi di formazione dei suoli;
- Il ruolo del suolo negli ecosistemi e nei paesaggi;
- Il legame tra suolo e sopravvivenza umana.

1.500 mq di esposizione coperta, laboratori, percorsi esterni, attività didattiche e interattive rendono il museo un luogo ideale per scuole, famiglie, studiosi e curiosi di ogni età.

• **Museo Speleo Archeologico**

Un'esposizione unica al mondo che racconta il passato delle grotte, quando erano abitate e vissute come luoghi sacri.

- Plastici ricostruttivi, reperti archeologici, video e pannelli narrano la storia del villaggio palafitticolo del Medio Bronzo.
- L'allestimento consente di toccare con mano la storia, con strumenti moderni e interattivi, in un perfetto equilibrio tra rigore scientifico ed esperienza immersiva.

Le visite dei Musei sono guidate e preferibilmente su prenotazione

- **Orari di Apertura**

- **Grotte di Pertosa-Auletta**

Visite su prenotazione obbligatoria (sito web, telefono o e-mail)

Gli **orari di apertura** delle grotte sono i seguenti:

Gennaio- febbraio – novembre e dicembre

Lunedì chiuso

Dal martedì al venerdì: ore 10.00 – 15.30 (ultimo ingresso)

Sabato e domenica: ore 10.00 – 16.00 (ultimo ingresso)

Marzo

Dal lunedì alla domenica: ore 10.00– 16.00 (ultimo ingresso)

Aprile e maggio

Dal lunedì alla domenica: ore 11.00– 17.00 (ultimo ingresso)

Giugno

Dal lunedì alla domenica: ore 10.00– 18.00 (ultimo ingresso)

Luglio

Dal lunedì alla domenica: ore 10.00– 18.00 (ultimo ingresso)

Agosto (1-12 e 25-31)

Dal lunedì alla domenica: ore 10.00 18.00 (ultimo ingresso)

Agosto (13-24)

Dal lunedì alla domenica: ore 9.30– 18.30 (ultimo ingresso)

Settembre

Dal lunedì alla domenica: ore 10.00 –17.00 (ultimo ingresso)

Ottobre

Lunedì chiuso

Dal martedì alla domenica: ore 10.00– 17.00 (ultimo ingresso)

Orari di Apertura

- **Musei**

Gli **orari delle visite guidate** ai musei sono i seguenti:

Da gennaio a dicembre ore 11.00-12.30-15.00 e 17.00

Chiusi il lunedì e dal 7 gennaio al 13 febbraio

Servizi Offerti

- Parcheggio a pagamento non custodito
- Biglietteria, punto informazioni, bookshop
- Servizi igienici e fontana d'acqua potabile
- Ricarica per auto elettriche
- Visite guidate con personale specializzato
- Servizio bar e panini (in concessione)
- Aree picnic attrezzate
- Materiale informativo gratuito
- Audioguide in inglese (a pagamento)
- Video guida LIS (gratuita)
- Cartellonistica in Braille
- Sito web, canali social, app informative
- Laboratori didattici
- Speleo teatro –Inferno di Dante nelle grotte (in concessione)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

• Reclami, Proposte e Suggerimenti

La Fondazione accoglie con attenzione ogni segnalazione:

- I reclami possono essere inoltrati via e-mail a: info@fondazionemida.it
- La Fondazione si impegna a fornire risposta entro 30 giorni

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

I reclami devono essere inoltrati alla Fondazione nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Fondazione provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente.

Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'utente può inviare, per conoscenza, copia dei reclami alle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi. La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della Fondazione MIDA o scaricabile dal sito web www.fondazionemida.com

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.fondazionemida.com

Per tutte le altre forme di risarcimento si rinvia alla normativa di volta in volta vigente.

• **Customer Satisfaction**

I visitatori possono esprimere la propria opinione attraverso un questionario di gradimento, disponibile:

- Presso la struttura
- In formato digitale sul sito ufficiale

Per ciascun servizio erogato dalla Fondazione MIDA è adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all’organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi – accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia e puntualità;
- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità e professionalità;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della Fondazione o scaricabile dal sito web www.fondazionemida.com

• **Comunicazione e Trasparenza**

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito ufficiale della Fondazione e viene aggiornata periodicamente in base ai riscontri ricevuti dagli utenti e ai miglioramenti realizzati.

• **Contatti**

Fondazione MIDA – Musei Integrati dell’Ambiente

- Via Muraglione, Pertosa (SA)
- Tel. 0975 397037
- www.fondazionemida.com
- Mail: info@fondazionemida.it
- PEC: direzionemida@pec.tuttopec.it

ISTITUZIONE TAVOLO PARITETICO PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica.

La Fondazione MIDA svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l’offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria.

La Fondazione ritiene che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra la Fondazione e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un’attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l’insorgenza di future controversie.

La Fondazione MIDA istituisce la procedura di conciliazione di cui al Regolamento allegato, secondo quanto previsto dall’art. 14 D. Lgvo 22 luglio 1999 e dall’Accordo del 26 settembre 2013 stipulato ai sensi dell’art. 9, comma 2 D. Lgvo 281/1997 presso il Tavolo permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e

**CARTA DEI SERVIZI
APPROVATA
CON DELIBERA DI CDA DEL 24.11.2025**

l'ANCI, ai fini dell'individuazione delle linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

Il Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, è stato redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali: a. indipendenza; b. trasparenza; c. contraddittorio; d. legalità; e. libertà; f. rappresentanza; g. imparzialità ; h. efficacia; i. equità.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita e viene svolta secondo le procedure di cui al Regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

La Fondazione MIDA si riserva in fase di aggiornamento della Carta dei Servizi di istituire, sulla base dei medesimi principi sopra esposti, una convenzione per la media-conciliazione ex d.lgs. n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, al fine di garantire l'accesso a procedure di ADR anche agli utenti che non vogliono avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Allegato A
Regolamento di conciliazione

Art.1 - Disposizioni generali

Tra la Fondazione MIDA e le Associazioni dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Nessun compenso o rimborso spese è dovuto ai membri del Comitato di Gestione Paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante della Fondazione MIDA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle sole spese vive documentate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per le associazioni dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo delegati a seguire le fasi della procedura conciliativa

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte della Fondazione MIDA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito della Fondazione MIDA o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n. 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzate esclusivamente dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Della responsabilità relativa all'eventuale trattamento dei dati contrario a tali doveri di riservatezza risponderà -in solido con il componente che ha commesso la violazione- l'associazione dei consumatori che l'ha designato.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, la Fondazione MIDA e il consumatore.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 30 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. -Comitato di Gestione Paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti.

Allegato B

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____
Nato il _____ a _____ Residente in
Via _____ Città _____
Provincia _____ CAP _____ Recapito _____
telefonico/e-mail _____

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ direttamente o tramite un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato), e avendo ricevuto la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

oppure,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.30 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta dei Servizi della Fondazione MIDA secondo il regolamento allegato e da me accettato, ai fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del regolamento e conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura individuato. Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione. Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione _____ (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo.

(Luogo e Data)

Firma

Allegato C
SCHEDA

NOME E COGNOME _____
INDIRIZZO _____
CITTÀ _____ CAP _____
STATO _____ TELEFONO _____
e-mail _____

UTENTE SERVIZIO _____

- reclamo
- segnalazione-suggerimento

IN MERITO A:

- 1. PRESTAZIONI ()
 - 2. PERSONALE ()
 - 3. ORGANIZZAZIONE ()
 - 4. STRUMENTI E ATTREZZATURE ()
 - 5. ALTRO ()

DATA DELL'EVENTO _____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO:

(più saranno dettagliate queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta)

DATA

FIRMA

Acconsento al trattamento dei dati personali, L. 675/96 e D. Lgs. 196/2003

FIRMA

Allegato D

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO
DEL SERVIZIO RESO DALLA FONDAZIONE**

E' soddisfatto del rapporto con la struttura organizzativa dei servizi in riferimento a:

- a. accessibilità telefonica
- b. accessibilità logistica
- c. chiara identificazione di un responsabile
- d. chiarezza delle informazioni
- e. disponibilità
- f. attenzione
- g. cortesia
- h. puntualità
- i. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:
