



**POLO MUSEALE
DELLA SARDEGNA**

PINACOTECA NAZIONALE DI CAGLIARI

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI
e del TURISMO**

Carta della qualità dei servizi

2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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

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

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai

cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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 del Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Pinacoteca Nazionale di Cagliari è un museo afferente al Polo Museale della Sardegna, articolazione periferica del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, che assicura sul territorio regionale l'attuazione del servizio pubblico di fruizione e valorizzazione degli Istituti e Luoghi della Cultura statali.

La sede della Pinacoteca è all'interno della Cittadella dei Musei, in Piazza Arsenale 1, a Cagliari.

Gli uffici della direzione della Pinacoteca sono a Cagliari in Piazza Arsenale 2, tel. 070 662496, attigui all'ingresso della Cittadella;

STORIA

La storia della Pinacoteca Nazionale è caratterizzata da una originaria raccolta omogenea di retabli di cultura catalano-aragonese dei secc. XV e XVI, numerose e variegata sono state, nel tempo, le sedi espositive.

Negli ultimi decenni del XIX secolo le opere furono sistemate negli ambienti dell'Università, poi nel Palazzo Vivaret di Via Roma a Cagliari e, nei primi anni del Novecento furono trasferite, con le raccolte archeologiche, nel nuovo Museo in Piazza Indipendenza; l'attuale sistemazione nella Cittadella dei Musei risale al 1992. La Pinacoteca trova luogo in uno degli spazi ricavati tra le mura spagnole del XVI secolo che disegnano, il profilo settentrionale del quartiere di Castello.

Il primo nucleo della collezione si formò in seguito alla legge del 1866 sulla soppressione degli Enti Ecclesiastici, e alla distruzione della Chiesa di San Francesco, nell'antico rione cagliaritano di Stampace. Nella raccolta pervennero tutti i retabli della chiesa, in gran parte frammentati, alcuni elementi architettonici e parti di arredo liturgico. Nel tempo si aggiunsero altre opere di Ordini religiosi soppressi. Successivamente la Pinacoteca si arricchì anche di importanti collezioni etnografiche di cui i tessuti tradizionali occupano una parte preminente; le tecniche di realizzazione e le varietà cromatiche dei manufatti conferiscono una straordinaria originalità alla raccolta, così pure le diversificate tipologie della gioielleria sarda rappresentata negli esemplari di carattere sacro, magico e profano.

MISSIONE

La missione della Pinacoteca Nazionale di Cagliari è:

Conservare e tutelare le opere del Museo;

Promuovere e diffondere la conoscenza del patrimonio culturale conservato attraverso esposizioni ed eventi.

Potenziare l'attenzione nei confronti della Pinacoteca e dei beni culturali sardi per sviluppare il senso di responsabilità della loro tutela;

Favorire le collaborazioni con Enti e Istituzioni per diffondere i contenuti del patrimonio museale e promuoverne lo studio.

COMPITI E I SERVIZI

La Pinacoteca Nazionale di Cagliari ha circa 1800 numeri d'inventario corrispondenti a dipinti, elementi lapidei, oggettistica da collezione, ceramiche, tessuti, gioielleria, cestineria, intagli e armi storiche.

La superficie espositiva della Pinacoteca è di circa 685 mq, si sviluppa su tre vasti livelli disposti all'interno dell'allineamento delle mura cinquecentesche della Cittadella, antico Arsenale della città. Di conseguenza gli spazi sono caratterizzati da una irregolarità che ha sensibilmente influenzato le modalità dell'esposizione.

Nel piano più basso della struttura, nella parte centrale libera da sistemi espositivi, si è creata una sala polivalente in cui si svolgono conferenze e diversificate attività laboratoriali, rivolte alla scuola e alle Associazioni con molteplici esigenze educative, in particolare per le disabilità.

Il referente per la compilazione della Carta è Marcella Serreli.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<i>Pinacoteca nazionale 9-20; biglietteria: 9-19,15 ultimo ingresso In occasione di mostre temporanee presso lo Spazio san Pancrazio orario di apertura ore 9-13</i>
Giorni di apertura	<i>Chiusura settimanale: lunedì. Chiuso il 1 gennaio, il 1 maggio, il 25 dicembre.</i>
Sito web	www.pinacoteca.cagliari.beniculturali.it <i>Nel sito web sono indicate le informazioni generali su orari, servizi e informazioni.</i>
Biglietteria	<i>Costo del biglietto: Euro 4,00 intero dai 18 anni in su, Euro 2,00 ridotto dai 18 ai 25 anni Gratuità sino ai 18 anni, per le categorie previste per legge e nella prima domenica del mese. <i>Il biglietto comprende l'ingresso allo Spazio San Pancrazio in occasione di mostre temporanee</i></i> <i>biglietto cumulativo Pinacoteca Nazionale e Museo Archeologico Euro 9,00 intero dai 18 anni in su, Euro 4,50 ridotto dai 18 ai 25 anni Gratuità sino ai 18 anni, per le categorie previste per legge e nella prima domenica del mese <i>Il biglietto comprende l'ingresso allo Spazio San Pancrazio in occasione di mostre temporanee</i></i> <i>- È gestita dal personale della Pinacoteca; - è anche punto informativo; - risponde a domande inerenti al museo o le collezioni.</i>
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
in sede	<i>3 minuti.</i>
- su prenotazione	NO
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>3 minuti</i>
Informazione e orientamento	<i>In prossimità della biglietteria</i>
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo	<i>In biglietteria In Inglese e In spagnolo</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- gratuito	
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>Informazioni web aggiornate</i>
- presenza di segnaletica interna	<i>In Pinacoteca sono presenti mappe di orientamento, segnaletica sui percorsi e di sicurezza.</i>
- presenza di segnaletica esterna	<i>Segnaletica esterna per il raggiungimento della Pinacoteca, all'interno della Cittadella dei Musei.</i>
- addetti ai servizi e personale di sala	<i>il personale è munito di cartellino identificativo il personale non dispone di divisa il personale non parla lingue straniere In rif. alla circ.479/2010 il personale della Pinacoteca comprende anche un gruppo di lavoro preparato alle visite guidate.</i>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>100% All'interno della Cittadella dei Musei un elevatore e un percorso a scivolo consentono alle persone con disabilità di raggiungere la Pinacoteca. Al suo interno un ascensore e un percorso con una minima pendenza permettono la visita libera a tutti i piani del museo anche alle persone con disabilità motoria. Tutto il personale è al servizio del pubblico per facilitare il percorso di visita ed eliminare gli impedimenti, laddove presenti, che limitano la fruizione alle persone con diverse abilità. La Direttrice del Museo ha seguito i corsi di formazione e di aggiornamento per la disabilità presso Il Ministero MiBACT.</i>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Il patrimonio fruibile è quello pittorico: la collezione etnografica della Pinacoteca viene esposta a rotazione ed è fruibile su richiesta. Al momento è in corso l'esposizione dei tessuti tradizionali presso lo Spazio San Pancrazio (sede espositiva afferente la Pinacoteca nella Cittadella dei Musei) nella mostra "Trama e Ordito". Sono a disposizione del pubblico i rilievi plastici del "Progetto Cassio" e una raccolta di mappe tattili per il pubblico non vedente. La Pinacoteca non ha interruzioni spaziali e tutta la sede è visitabile. 100%. In caso di intensa affluenza di pubblico il personale indica modalità e tempi di visita al pubblico in attesa.</i>
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Sono fruibili tutti gli spazi al 100% La pulizia degli spazi viene svolta tre volte alla settimana</i>
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>In Pinacoteca, il livello espositivo inferiore, viene utilizzato anche come sala conferenze</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Zone di sosta	<i>Una zona di sosta si trova nel piano d'ingresso, vi è possibilità di sosta anche lungo il percorso di visita</i>
Illuminazione	<i>E' prevista una verifica del sistema di illuminazione</i>
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>Il personale monitora regolarmente sale e spazi.</i>
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	<i>NO</i>
- pannelli e/o schede mobili	<i>Si, in tutti gli spazi espositivi</i>
- didascalie	<i>Le didascalie sono presenti in tutte le opere Non sono presenti didascalie in lingue straniere</i>
- guide brevi	<i>Si- gratuite SI- E' disponibile un pieghevole in lingua italiana, spagnola e tedesco, gratuito</i>
- catalogo generale	<i>E' in consultazione in lingua italiana</i>
- audioguide	<i>Non presenti</i>
- visite didattiche	<i>Su richiesta e in accordo con i Servizi Educativi, e sulla base di progetti didattici stabiliti comprensivi anche di laboratori didattici. Non sono disponibili in lingue straniere</i>
- strumenti multimediali	<i>No</i>
- strumenti <i>on line</i>	<i>Facebook e twitter; sito internet Pinacoteca</i>
- altro materiale informativo	<i>No</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	<i>Si. Parte del personale della Pinacoteca è stato formato per l'assistenza e la fruizione delle opere ai ciechi e ai sordi</i>
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI</i>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	<i>Mappe tattili per i non vedenti e breve percorso tattile in particolare sculture ed elementi lapidei</i>
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	<i>NO</i>
Caffetteria	<i>NO</i>
Ristorante	<i>NO</i>
Guardaroba	<i>SI gratuito</i>
Deposito oggetti	<i>SI gratuito</i>
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p><i>In base a progetti ministeriali specifici si organizzano manifestazioni volte ad approfondire la storia e i significati delle opere.</i></p> <p><i>L'istituto partecipa col prestito di opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.</i></p> <p><i>È in corso una serie di attività di promozione del patrimonio del Polo museale della Sardegna, dal titolo Musei di Storie: il progetto prevede quattro mostre sui temi di "Trama e ordito", "Cibo", "Ferro e Fuoco", "Gioielli", che si svolgono in contemporanea negli otto musei del Polo tra maggio 2017 e febbraio 2018. In particolare presso la sede dello Spazio San Pancrazio, (Cittadella dei Musei) afferente la Pinacoteca nazionale, è aperta al pubblico sino al 25 luglio 2017, la mostra "Trama e Ordito: Tessuti colorati e ricamati di Sardegna" visitabile dal martedì al sabato dalle 9 alle 13. Seguiranno senza interruzione le altre mostre nelle quali, a rotazione, saranno esposte le collezioni della Pinacoteca.</i></p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>Conferenze anche in collaborazione con l'Università di Cagliari, associazioni culturali, artisti e studiosi.</i>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>Aggiornamento del Catalogo della Pinacoteca</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Diffusione delle attività/iniziative	<i>Tramite l'Ufficio stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna pm-sar.comunicazione@beniculturali.it, i social dedicati alla Pinacoteca, il sito della Pinacoteca. Invio mail ai contatti della Pinacoteca nazionale</i>
Gestione di risorse aggiuntive	<i>NO</i>
Affitto degli spazi	<i>NO</i>
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	<i>Progetti didattici effettuati dal personale interno e inseriti nell'Offerta Formativa S'ed, in convenzione con le scuole e in "Alternanza scuola- lavoro" Legge 107/2015; tirocini formativi in convenzione con l'Università.</i>
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>Alternanza scuola/lavoro, L. 107/2015</i>
- altre iniziative	<i>NO</i>
-	
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>La Pinacoteca è aperta ogni giorno dalle 9 alle 19. Il lunedì si osserva l'orario di chiusura.</i>
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>La consultazione è possibile dalle 9 alle 14</i>
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>La pinacoteca comunica le sue attività tramite l'Ufficio Stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna, i social dedicati alla Pinacoteca, il sito della Pinacoteca e l'invio di mail ai contatti della Pinacoteca nazionale</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Orario per la consultazione	<i>La consultazione è possibile dalle 9 alle 14</i>
Ampiezza	
Disponibilità di:	<p><i>A seguito delle misure adottate dalla circolare 93 del 2015 per assicurare l'operatività degli Istituti nella fase di transitoria di attuazione del DPCM del 29 agosto 2015 n.171, si dispone che gli archivi, ad eccezione della parte corrente, permangano presso i soggetti produttori in attesa di disposizioni della Direzione Generale Archivi. Ciò considerato, la consultazione delle schede di catalogo avviene presso la Soprintendenza ABAP per la città metropolitana di Cagliari e per le provincie di Oristano, Medio Campidano, Carbonia – Iglesias, Ogliastra. Sede centrale: in via Cesare Battisti, 2, Cagliari. Per numero di telefono, orari di ricevimento e informazioni si può consultare il sito internet www.sbappsaeor.beniculturali.it o mandare una mail all'indirizzo sabap-ca@beniculturali.it</i></p>
- schede di catalogo	<i>presso la Soprintendenza ABAP di Cagliari</i>
- schede di restauro	<i>Presso gli Archivi Fotografici nella sede centrale della Soprintendenza ABAP di Cagliari</i>
- schede di movimentazione	<i>Presso gli Archivi nella sede centrale della Soprintendenza ABAP di Cagliari</i>
- archivio fotografico	<i>Presso gli Archivi Fotografici nella sede centrale della Soprintendenza ABAP di Cagliari</i>
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<p><i>100.% del patrimonio del Museo</i> <i>La consultazione avviene negli Archivi Fotografici presso la sede centrale della Soprintendenza ABAP di Cagliari</i></p>
- pubblicazioni	<i>La Pinacoteca possiede un catalogo pubblicato in due volumi in vendita presso le librerie e su Internet</i>
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder:	<i>Scuole, Università e Associazioni culturali.</i>
- Enti territoriali	<i>Accordi tra la PINACOTECA e le scuole per la realizzazione di progetti didattici, Associazioni culturali, di disabili e Università per lo svolgimento di tirocini formativi.</i>
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>Sono in previsione accordi con Associazioni di volontariato</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	NO
- Onlus	SI
- Operatori economici	NO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	<i>Servizi multimediali e on line</i>
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	<i>E' in programma la realizzazione di iniziative culturali quali mostre temporanee, conferenze e incontri per la divulgazione del patrimonio del Polo museale della Sardegna. Si vogliono inoltre promuovere attività nelle diverse sedi dell'Istituto quali la Basilica di San Saturnino e lo Spazio San Pancrazio, anche in relazione agli eventi della Pinacoteca. A tal fine, verrà costituita una rete di servizi in sinergia con i luoghi della cultura della città di Cagliari.</i>
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<i>Nell'ambito dell'offerta al pubblico è previsto un miglioramento sull'accessibilità fisica alla sede: una rampa interna metterà in comunicazione la Pinacoteca con il Museo Archeologico con un percorso facilitato ad un pubblico più vasto.</i>
- delle strutture	
- delle collezioni	<i>E' stata realizzata un'esposizione permanente della collezione delle lapidi e degli stemmi della Pinacoteca Nazionale presso lo Spazio espositivo di San Pancrazio, nella Cittadella dei Musei.</i>
- dei servizi	<i>E' in corso il progetto espositivo "Trama e Ordito" descritto al punto "Valorizzazione" e si prevede l'incremento degli acquisti di arte contemporanea.</i>
- delle attività di valorizzazione	NO
- altro	
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	<i>In riferimento alla circolare 93/2015, l'Archivio storico è custodito presso la SOPRINTENDENZA ABAP per la città metropolitana di Cagliari e per le provincie di Oristano, Medio Campidano, Carbonia – Iglesias, Ogliastra. Gli orari sono aggiornati nel sito www.sbappsaeacaor.beniculturali.it</i>
Biblioteca	<i>presso la SOPRINTENDENZA ABAP per la città metropolitana di Cagliari e per le</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	<i>province di Oristano, Medio Campidano, Carbonia – Iglesias, Ogliastra. Gli orari sono aggiornati nel sito</i>
Fototeca	presso la <i>SOPRINTENDENZA ABAP per la città metropolitana di Cagliari e per le province di Oristano, Medio Campidano, Carbonia – Iglesias, Ogliastra. Gli orari sono aggiornati nel sito</i>
Deposito	<i>NO</i>
RECLAMI	
Reclami	<i>SI</i> pm-sar.pinacoteca.cagliari@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Marcella Serreli

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo *pm-sar.pinacoteca.cagliari@beniculturali.it*

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*)

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, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

E' 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. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i 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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
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