

Carta della qualità dei servizi
ISTITUTO: MUSEO NAZIONALE DI PALAZZO DE LIETO – PINACOTECA “ANGELO BRANDO” –
MARATEA (PZ)

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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 istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Basilicata

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Piazzetta Gafaro/ Via Sotto l'Ospedale, 8
Italia

Città

Maratea

Cap

85046

Denominazione

Palazzo De Lieto - Pinacoteca Angelo Brando

Email

drm-bas@beniculturali.it

drm-bas.palazzodelieto@beniculturali.it

Responsabile

Ing. Ermanno Tropeano

Telefono

0973877676 (sede SABAP della Basilicata)

0835256211 (centralino DRM Basilicata)

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2019

Notizie storiche

L'idea di dar vita a una pinacoteca dedicata a Angelo Brando (10 gennaio 1878 – 21 febbraio 1955), il figlio più illustre della Città di Maratea, prese forma a seguito della prima mostra antologica allestita nel 1985 – in occasione del trentennale della morte dell'artista - a Villa Tarantini su iniziativa del Centro Culturale Maratea, oggi intitolato a Josè Mario Cernicchiaro, uno dei suoi più attivi fondatori. Il progetto andò avanti con l'acquisizione nel 1987 di Palazzo De Lieto, sito nei pressi della casa natale del pittore marateota, avvenuta su iniziativa di Francesco Sisinni, all'epoca Direttore Generale del Ministero per i Beni Culturali. Assegnato alla Soprintendenza per i Beni Ambientali e Architettonici della Basilicata, che avviò un complesso e lungo lavoro di restauro trasformando l'antico "senodochio" in una struttura museale, il palazzo fu inaugurato nel 1998 con l'allestimento a piano terra della mostra temporanea curata dall'archeologa Paola Bottini, dal titolo *Maratea: dal mare alla terra*, esposizione di antiche ancore e copie di anfore per il trasporto via mare di vino e olio.

Fu però in occasione della mostra *Pittori Lucani dell'Ottocento e dei primi del Novecento*, curata dal Soprintendente per i Beni Storico Artistici della Basilicata Salvatore Abita e allestita nella neonata Pinacoteca Provinciale di Potenza nel giugno 2002, che il progetto della "Pinacoteca Angelo Brando" tornò ad essere al centro dei programmi ministeriali e del dibattito interno all'opinione pubblica cittadina sulla possibile destinazione d'uso del Palazzo De Lieto. Decisiva per la nascita della Pinacoteca è stata la disponibilità della signora Angelina Mastroluca (unica erede del pittore, poiché aveva sposato il nipote) ad alienare un cospicuo numero di dipinti (ben 34 opere che coprono l'arco temporale 1909 - 1946) cui si sono aggiunti altri quattro dipinti, due sculture in gesso, fogli sparsi di un taccuino di disegni e alcuni cimeli appartenuti alla famiglia dell'artista, dati in comodato dal Centro Culturale J. M. Cernicchiaro Maratea, dalla ASP Potenza e da Tina Polisciano. Un ulteriore tassello di questo lungo percorso è stata la mostra itinerante *Angelo Brando. Opere scelte 1895-1946. Proposte per un museo*, curata da Michele Saponaro, con testo critico di Isabella Valente, allestita a Matera nel 2007 in occasione della IX Settimana della Cultura del MiBAC e successivamente esposta anche a Potenza e a Maratea.

La pinacoteca è stata inaugurata il 10 agosto 2019 nell'anno di Matera – Basilicata Capitale Europea della Cultura 2019 e si avvale del proficuo supporto del Comune di Maratea e della cooperazione con il Centro Culturale J. M. Cernicchiaro Maratea. Ha un rapporto stabile di collaborazione con il Liceo Artistico afferente l'IIS Giovanni Palo II di Maratea.

Sulla facciata di Palazzo De Lieto compare l'epigrafe "XENODOCHIUM A JOANNE DE LETO PROPRIO AERE ANNO MDCCXXXIV CONSTRUCTUM ORONTIUS DE FAMILIA HOC LAPIDE ADMONITA POSTERITATEM VOLUI" (Senodochio costruito a proprie spese da Giovanni De Lieto nell'anno 1734 – Oronzio, della stessa famiglia, con questa lapide volle memore la posterità). Nato come ospedale per poveri, divenne nell'Ottocento Ospedale Distrettuale; in seguito, con il trasferimento dell'ente nell'ex Convento dei Paolotti, il palazzo fu sede delle Scuole elementari fino alla metà degli anni Sessanta del Novecento. Divenuto di proprietà del Ministero dei Beni Culturali e restaurato negli anni '90 fu utilizzato per attività culturali ed esposizioni museali.

L'edificio, collocato su un grande sperone roccioso nel centro storico di Maratea, nelle vicinanze della Chiesa Madre, conserva l'imponente portale in pietra, sovrastato da architrave. Il palazzo si sviluppa su due piani caratterizzati dalla presenza di grandi saloni; al piano superiore, un loggiato ripartito da archi con piedritti lavorati offre una suggestiva visione sul Golfo di Policastro e sulla sottostante via Gafaro dove, al civico n. 10, è ubicata la casa natale di Angelo Brando. All'esterno vi è una piazzetta (non accessibile al transito delle auto) che viene utilizzata per iniziative culturali all'aperto promosse dalla Pinacoteca.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La pinacoteca, allestita al primo piano del settecentesco Palazzo De Lieto, interessa quattro stanze; l'esposizione segue un criterio tematico.

Il pittore, formatosi presso il Reale Istituto di Belle Arti di Napoli, influenzato dalla scuola napoletana di Morelli, Cammarano, Volpe e Tedesco, ottiene diversi riconoscimenti e partecipa ad esposizioni nazionali quali la II Quadriennale di Torino, la Mostra Nazionale di Rimini e la I Esposizione Giovanile d'Arte a Napoli, mostrandosi a favore di un'apertura alle posizioni antiaccademiche e alle tendenze artistiche europee dell'impressionismo, del post-impressionismo e del simbolismo. Docente presso l'Accademia di Belle arti di Napoli, nel 1919 ha l'incarico da Vincenzo Volpe di riordinare la Galleria Regionale della Regia Accademia di Belle Arti di Napoli e nel 1934 riceve la promozione a Ufficiale della Corona d'Italia dal Ministero dell'Educazione Nazionale.

I temi trattati da Brando si rifanno alla pittura di realtà, privilegiando il contesto domestico e prendendo a soggetto i propri cari, colti nell'intimità familiare. In modo particolare la figura femminile rimane sempre centrale nell'immaginario dell'artista.

La proficua produzione artistica trova la sua continuità nel periodo fascista con contributi nelle mostre sindacali, in occasione delle quali espone opere legate alla tradizione della ritrattistica italiana.

Presente anche fuori Napoli, con esposizioni in Basilicata e Calabria, nel 1942 si trasferisce ad Airola (Bn), dove esegue dipinti in cui riemerge l'influenza verista. Si dedica inoltre all'arte sacra, dipingendo la *Pietà* per la chiesa dell'Addolorata a Maratea (di questo grande dipinto esiste un bozzetto realizzato per la cappella privata - affrescata da Brando per il fratello prete Antonio – conservato nella sua casa natale).

Angelo Brando è attivo anche a livello pubblico nel campo della conservazione e della catalogazione dei beni culturali, ricoprendo ruoli importanti su incarico ministeriale, tra cui la nomina a Conservatore della Galleria Regionale di Belle Arti di Napoli.

Da sempre fortemente legato alla propria famiglia e alla terra d'origine, coltiva legami di grande amicizia col mondo intellettuale dell'epoca, tra gli altri con Salvatore Di Giacomo e Libero Bovio.

All'ingresso della pinacoteca sono collocati i pannelli con i testi introduttivi (la storia della pinacoteca, la biografia dell'artista, il colophon) e la sezione documentaria, costituita da fotografie storiche che ritraggono il pittore nei diversi periodi della sua vita e con il corpo docente della Regia Accademia di Belle Arti di Napoli (dove si era formato e dove successivamente aveva insegnato). All'interno di una vetrina sono esposti alcuni fogli sparsi di un taccuino di disegni, tre medaglie in bronzo conferite al pittore per essersi distinto negli studi, il catalogo della Regia Pinacoteca dell'Accademia di Belle Arti di Napoli, da lui riordinata su incarico del Direttore Vincenzo Volpe, i cataloghi delle mostre che hanno preceduto la nascita della pinacoteca.

In questa prima sezione sono esposti il *Ritratto di Giovanni De Lieto* (XVIII secolo) - il fondatore dell'omonimo palazzo - e i busti in gesso dei genitori dell'artista, realizzati da Brando per la cappella cimiteriale di famiglia (il pittore era diplomato anche in scultura). Quindi il percorso espositivo si snoda tra le sale:

I Sala. Un autoritratto del pittore agli inizi della sua carriera artistica e i ritratti dei suoi familiari: la moglie Eugenia Tauro e la figlia Cordelia, quest'ultima ritratta sia da adolescente (il dipinto *Fanciulla che legge*, è stato scelto come immagine identitaria della pinacoteca) sia in occasione del compimento della maggiore età.

II Sala. Una serie di ritratti di figure femminili (Angelo Brando nella critica d'epoca veniva definito il "pittore della femminilità").

III Sala. Scene di vita quotidiana in famiglia tra cui: *Il cucito*; *Ascoltando la radio*; *Conversazione*; *Notturmo*; *Al pianoforte*.

IV Sala. *Nature morte*, *soggetti sacri* e *opere giovanili*.

La pinacoteca offre al pubblico un'esperienza originale e senza precedenti: la visita è accompagnata dalla musica in sottofondo. Si tratta della composizione per violini e pianoforte *Colori di Brando*, appositamente scritta per il museo dal M° Damiano D'Ambrosio (compositore di origini lucane) che si è liberamente ispirato a nove dipinti della collezione, per comporre altrettanti brani musicali intitolati come i rispettivi dipinti. L'inedita colonna sonora è eseguita dai Solisti dell'Orchestra di Matera e della Basilicata, Direttore artistico il M° Giovanni Pompeo del LAMS Matera (Laboratorio Arte Musica e Spettacolo).

Tutti gli apparati didattici e le pubblicazioni della pinacoteca sono bilingui italiano/inglese.

Al piano terra l'esposizione permanente delle ancore rinvenute nei fondali marini presso l'Isola di Santo Janni offre ai visitatori la testimonianza diretta dell'importanza della Maratea romana nel più ampio panorama degli antichi commerci marittimi: le ancore furono lasciate da navi che percorrevano le rotte del Mediterraneo da Roma alla Sicilia, dalla Spagna alle coste africane.

Sono presenti, inoltre, spazi attrezzati per mostre temporanee, attività culturali e didattiche, laboratori.

La missione

Il museo è una istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico in maniera continuativa esclusivamente nei mesi estivi, trattandosi di un "museo stagionale" che fa coincidere la propria apertura con la stagione balneare estiva di Maratea. L'apertura è garantita anche in occasione dei Grandi Eventi promossi o patrocinati dal Ministero della Cultura (Notte Europea dei Musei, Festa della Musica, GEP – Giornate Europee del Patrimonio, Giornata del Contemporaneo, Giornate FAI) e, su richiesta, per visite di scolaresche di qualsiasi ordine e grado.

Il museo custodisce, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza della propria collezione, favorendone la fruizione collettiva. Assicura, attraverso stretti legami con il territorio, la valorizzazione del patrimonio esposto, mediante l'organizzazione di mostre; la promozione di attività didattiche rivolta alle scuole; l'incentivazione della ricerca scientifica coordinata e la comunicazione al pubblico di tale attività, perseguendo una partecipazione attiva della comunità scientifica e dei cittadini e favorendo l'interazione con i luoghi della cultura e con gli altri musei pubblici e privati. Il Museo è un ente che svolge la ricerca scientifica a partire dalla collezione che custodisce, anche in relazione ai contesti associati presenti nel territorio.

Il museo persegue, pertanto, la crescita culturale e sociale e lo sviluppo economico delle realtà territoriali che la sua raccolta esprime e rappresenta, incoraggiando altresì la formazione di comunità patrimoniali nello spirito indicato dalla *Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore del patrimonio culturale per la società* (Faro 2005).

Compiti e servizi

Oltre all'attività espositiva permanente, l'offerta culturale del Museo, è estesa all'organizzazione e produzione e alla promozione di manifestazioni di interesse artistico storico e sociale - mostre temporanee, attività didattiche laboratori.

L'attività culturale è rivolta a soddisfare le richieste di pubblico appartenente alla comunità marateota e lucana, ma anche ai turisti e ai residenti temporanei.

Superficie espositiva (mq)

570 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Numero totale sale

8

Numero dei visitatori annui

fino a mille

Referente della compilazione della carta

Nome

Ermanno

Cognome

Tropeano

Qualifica

Funzionario Ingegnere

Telefono

0835 2562250

Email

ermanno.tropeano@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì visitabile la mattina su richiesta, dalle ore 09:30 alle ore 12:30

Sabato e Domenica (visitabile su richiesta)

Orario di apertura Feriale

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere (min. 6)

Giorni di apertura

Lu
Ma
Me

Gio
Ve
Sa
Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre, 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

100

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

Ingresso gratuito

Gestione diretta

Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

Acquisto del biglietto

no

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Nessuno

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

Mappe di orientamento

Segnali sui percorsi e i servizi

Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

no

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Muniti di cartellino identificativo

Che parlano inglese o altre lingue

In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

No

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

no

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

8

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

Almeno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

Sì

Spazi dedicati alla comunicazione

Sì

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

NO

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

NO

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Materiale informativo/brochure/depliant

Gratuito

Disponibili in inglese

Catalogo generale

Presente

Audioguide

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Su prenotazione

Strumenti multimediali

No

Strumenti online

Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Non ancora presenti strumenti e sussidi specifici

Servizi di ospitalità

Bookshop

Non presente

Caffetteria

Non presente

Ristorante

Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni

Arte

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

fotografia

Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

Social media: Facebook, Instagram

Sito web

Quotidiani

Network radio-televisivi

Risorse aggiuntive

no

Accordi e convenzioni

Partnership con altri istituti

Servizio civile

Accordi integrati Comune di Maratea, IIS Giovanni Paolo II di Maratea

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

Si: con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

Si: con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

No

Progetti in convenzione con le scuole

Si: con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

No

Altre iniziative

Sì: con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Quotidiani

Sito web

Social media

Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Lu

Ma

Me

Gio

Ve

Orario

Su richiesta e autorizzazione

Numero di opere inventariate

34 + 18

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

69

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

Inferiore al 100%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
Inferiore al 100%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
100%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
100%

Disponibilità di: pubblicazioni
Sì

Servizi specialistici
Depositi

Archivio

Biblioteca

Fototeca
Sì

Rapporti con il territorio
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto
Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale
Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati
Sì, con altri musei del territorio
Sì, con enti e istituzioni culturali
Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

Enti territoriali

Associazioni di volontariato

Associazioni culturali

Fondazioni

Imprenditoria locale

Università e istituti di formazione

Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

Quotidiani

Mailing list

Social media

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; 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 dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - 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).

DATA / DATE _____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working Day.