



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Complesso monumentale  
Rocca Scaligera  
di Sirmione

# Carta della qualità dei servizi

# 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Complesso monumentale Rocca Scaligera di Sirmione 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 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 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 della Rocca Scaligera di Sirmione 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

### PREMESSA

*Nella griglia sono state inserite dimensioni della qualità aggiuntive e nuovi indicatori.*

*I riferimenti normativi e i documenti cui attenersi sono:*

- *Decreto legislativo recante riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (in via di pubblicazione)*
- *Delibera CiVIT n.3/2012*
- *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei musei (D.M. 10 maggio 2001)*
- *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse statale*
- *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*
- *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*

*Tali documenti sono consultabili sul sito [www.valorizzazione.beniculturali.it](http://www.valorizzazione.beniculturali.it)*

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Rocca Scaligera di Sirmione, dipendente dalla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le Province di Brescia, Cremona e Mantova, è un complesso monumentale statale.

Sirmione, per le sue caratteristiche geografiche, aveva un'importanza strategica nel controllo del territorio, e la Rocca è posizionata sull'unica via d'accesso a Sirmione dalla terraferma.

### BREVI CENNI STORICI

Sarebbe stata costruita da Mastino I della Scala tra il 1277 e il 1278, nell'ambito del sistema difensivo del Garda. Già pochi anni dopo furono eseguite le prime modifiche e, successivamente altre ne seguirono sia sotto il dominio veneziano sia sotto quello austriaco. Nel corso della dominazione veneta il ruolo strategico della Rocca decadde a favore della cittadella di Peschiera e il castello venne utilizzato prevalentemente come deposito di armi e vettovaglie, presidiato da un ridotto numero di soldati. Nel corso dei secoli, nonostante le varie dominazioni che si avvicendarono, Scaligeri, Veneziani, Francesi, Austriaci, la fortezza mantenne la propria funzione militare fino all'Unità d'Italia, quando, ceduta dal Governo al Comune, ospitò alcuni uffici. Nel 1917 diventò proprietà statale e fu dichiarata **monumento nazionale**. Tra il 1918 e il 1930 furono eseguiti i primi lavori di restauro, secondo i criteri "analogici" del tempo, che ne modificarono radicalmente l'aspetto. Dalla fine della seconda guerra mondiale in poi la Rocca è regolarmente visitabile.

### MISSIONE

La Rocca Scaligera rappresenta un esempio di *"patrimonio contestualizzato in situ"*.

### I COMPITI E I SERVIZI

È proposta una esposizione didattica permanente, nella quale si illustrano i lavori di ricerca relativi alla storia del castello, di Sirmione e del suo territorio e i criteri del restauro degli anni 1918-1930, in italiano e in inglese.

Pieghevoli informativi in 5 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo) sono disponibili e liberamente scaricabili sul sito web [www.architettonicibrescia.beniculturali.it](http://www.architettonicibrescia.beniculturali.it).

Sullo stesso sono disponibili tutte le informazioni sulla Rocca.

*Funzionario referente per la compilazione della Carta:* MARINA FOTI  
Il referente per la compilazione della Carta : AGNESE LEPRE

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	8,30 – 19,30 (chiusura biglietteria h. 19,00)
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i></li> <li>▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i></li> </ul>	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lunedì</li> <li>• giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 – 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</li> </ul>
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>SI/NO</i>	- la biglietteria, direttamente gestita, è anche punto informativo. Sono previste riduzioni solo a norma di legge
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede  - su prenotazione	<i>Tempi massimi di attesa:</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000: 120'</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 60'</i> <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000: 30'</i>  <i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000 : 30'</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 20'</i> <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000 : 15'</i>  <i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	Tempi massimi di attesa 10'  Tempi massimi di attesa 10' (prenotazione via telefono o e-mail)  Modalità di comunicazione: cartelli
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Tempi massimi di attesa 10'
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Alla biglietteria
- disponibilità di materiale informativo	<i>SI/NO</i>	Pannelli anche il lingua inglese

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
gratuito		
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	<a href="http://www.architettonicibrescia.beniculturali.it">www.architettonicibrescia.beniculturali.it</a>
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	Pannello con mappa posto all'ingresso.
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Sì
- addetti ai servizi e personale di sala		il personale è munito di cartellino identificativo, non dispone di divisa, e se non è in grado di fornire indicazioni elementari sulla Rocca può indicare una persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	•accessibile il 55% della superficie visitabile
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono presenti servizi igienici per persone con diversa abilità.
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Non vi sono sale visitabili
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	È fruibile il 75% della superficie utile Ingresso, portico, tre cortili, camminamenti del cortile maggiore e cortile della darsena, corridoio fortificato, mastio
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI/NO</i>	è presente una sala video destinata alla didattica.
Zone di sosta	<i>SI/NO</i>	È presenti una zona di sosta presso l'ingresso.
Illuminazione	<i>SI</i>	l'illuminazione predisposta è in linea di massima studiata per evitare zone d'ombra

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Non c'è monitoraggio delle sale e degli spazi perché un complesso monumentale non lo prevede.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i> <i>SI/NO negli spazi aperti</i>	I pannelli esplicativi, in italiano e in inglese, sono posti nel portico.
- didascalie	<i>SI</i>	NO
- guide brevi	<i>SI/NO</i>	NO
- catalogo generale	<i>SI/NO</i>	NO
- audioguide	<i>SI/NO</i>	NO
- visite didattiche	<i>SI</i>	Disponibili su richiesta
- sito web	<i>SI</i>	Presenza di un sito web all'interno del sito della Soprintendenza, con tutte le informazioni
- strumenti multimediali	<i>SI/NO</i>	NO
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI/NO</i>	NO
- altro materiale informativo	<i>SI/NO</i>	NO
Assistenza qualificata per diversamente abili:	<i>SI/NO</i>	NO
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI/NO</i>	NO
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi		NO
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI/NO</i>	



<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	NO
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	NO
Ristorante	<i>SI/NO</i>	NO
Guardaroba	<i>SI/NO</i>	NO
Deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	Deposito oggetti gratuito disponibile presso la biglietteria
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•si intende valorizzare artisti contemporanei tramite mostre ecc.</li> <li>•numero di iniziative che si intendono realizzare nel biennio: 2.</li> </ul>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	NO
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	NO
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI/NO</i>	tramite quali canali si diffondono le attività istituzionali e temporanee : stampa, sito web.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	Si intende mettere in essere contratti di sponsorizzazioni
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	Tipologia di eventi che si possono realizzare: conferenze, presentazioni di libri, attività didattiche, concerti, spettacoli e mostre.
Altro	<i>SI/NO</i>	NO
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		Ove esistenti, specificare tipologia e frequenza delle iniziative che si

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		intendono realizzare, le modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, se sono rivolte a categorie svantaggiate, ecc.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Per la durata dell'anno scolastico vengono offerti gratuitamente alle scuole
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	percorsi tematici differenti, per ciascuno dei quali è previsto un laboratorio didattico e visita guidata annessa.
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI/NO</i>	NO
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	NO
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Durante le ore di apertura della Rocca
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Durante le ore di apertura della Rocca
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Inserimento sui siti web (locale - regionale - nazionale); pubblicazione su opuscoli dedicati a particolari iniziative a cura della Direzione Regionale; comunicazione diretta a Istituti Scolastici Territoriali tramite PEC.
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Disponibili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza tel. 030 28965218
<b>Ampiezza</b>		

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI</i> <i>Non meno del 60% del patrimonio</i>	NO
- schede di restauro	<i>SI/NO</i>	Disponibili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza tel. 030 28965220
- schede di movimentazione	<i>SI/NO</i>	NO
- archivio fotografico	<i>SI</i> <i>100% del patrimonio del Museo</i>	Disponibili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza tel. 030 28965230
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI</i> <i>.....% del patrimonio del Museo</i>	NO
- pubblicazioni	<i>SI/NO</i>	Disponibili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza tel. 030 28965218
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	NO
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>SI/NO</i>	NO
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	NO
- Onlus	<i>SI/NO</i>	NO
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	NO
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		NO

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		Indicare gli obiettivi di miglioramento che l'istituto si prefigge a breve e lungo termine riguardanti, ad esempio, l'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<i>SI/NO</i>	NO
- delle strutture		
- delle collezioni	<i>SI/NO</i>	NO
- dei servizi	<i>SI/NO</i>	NO
- delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	NO
- altro		
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>		
Archivio	<i>SI/NO</i>	NO
Biblioteca	<i>SI/NO</i>	NO
Fototeca	<i>SI/NO</i>	NO
Deposito	<i>SI/NO</i>	NO
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	<i>SI</i>	Per trasmettere istanze, il cittadino può utilizzare l'indirizzo <a href="mailto:mbac-sbap-bs@mailcert.beniculturali.it">mbac-sbap-bs@mailcert.beniculturali.it</a> , che compare anche sul sito web <a href="http://www.architettonicibrescia.beniculturali.it">www.architettonicibrescia.beniculturali.it</a>

## 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 Marina Foti.

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 [marinagregoria.foti@beniculturali.it](mailto:marinagregoria.foti@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 030 296594

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 [marinagregoria.foti@beniculturali.it](mailto:marinagregoria.foti@beniculturali.it) 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

#### 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**