



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo Museo delle Cappelle Medicee

# 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

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 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 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 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

Il Museo delle Cappelle Medicee è un museo dello Stato italiano; fa parte dell'ex Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze e dal 2015 del "Museo Nazionale del Bargello Firenze", organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, istituito con D.M. 23.12.2014 recante "Organizzazione e funzionamento dei musei statali", di cui fanno parte oltre il Museo Nazionale del Bargello, il Museo delle Cappelle Medicee, il Museo di Casa Martelli, il Museo della casa fiorentina antica Palazzo Davanzati, Museo di Orsanmichele.

È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.

### I COMPITI E I SERVIZI

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia.
- diffondere la conoscenza delle raccolte del museo e del loro profondo legame con la storia di Firenze, per secoli cardine di scambi culturali nell'intera Europa.
- sviluppare in un pubblico sempre più vasto l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico, indispensabile per la sua tutela e salvaguardia e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro paese, del patrimonio stesso.
- sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.
- promuovere iniziative espositive ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

Il referente per la compilazione della Carta è Monica BIETTI

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<p>Il museo è aperto tutti i giorni dalle ore 8,15 alle 13.50.</p> <p>Dal 1 aprile al 2 novembre e dal 26 dicembre al 6 gennaio aperto dalle ore 8,15 alle ore 17.00.</p>
Giorni di apertura	<p>Chiusure settimanali: il primo, terzo, quinto lunedì del mese; la seconda e quarta domenica del mese</p> <p>I giorni festivi di chiusura sono il 1° gennaio, il 1° maggio, il 25 dicembre.</p> <p>L'apertura pomeridiana è straordinaria e condizionata dalle esposizioni temporanee.</p>
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<p>Indicazioni sul museo e sui relativi servizi ,aperture e chiusure del museo ed eventuali manifestazioni extra sono disponibili sul sito Internet della Soprintendenza:</p> <p><a href="http://www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee">www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee</a></p>
Biglietteria	<p>La biglietteria è gestita dal concessionario esterno "Firenze musei". L'accesso è previsto anche grazie alla "Firenze card".</p> <p>Le riduzioni riguardano i ragazzi sotto i 18 anni cittadini europei</p> <p>Per i gruppi scolastici la prenotazione è obbligatoria e gratuita: Firenze Musei, tel. 055290112, dal lunedì al venerdì, ore 8,30-18,30; sabato ore 8,30-12,30</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>	<p>L'attesa per l'acquisto del biglietto senza prenotazione è variabile, a seconda del periodo dell'anno e dell'orario, fino a un massimo di 40 minuti.</p> <p>I tempi di attesa per i gruppi e per le scuole, su prenotazione, non superano i 30 minuti. È possibile prenotare la visita a pagamento e acquistare i biglietti sia telefonicamente (Firenze Musei, tel. 055.294883 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-18.30; sabato ore 8.30-12.30) sia on line al sito <a href="mailto:firenzemusei@operalaboratori.com">firenzemusei@operalaboratori.com</a></p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Dopo l'acquisto del biglietto l'accesso è immediato. Tutti i visitatori sono sottoposti al passaggio sotto al metal-detector.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Punto informativo su richiesta all'ingresso del museo. In tutte le sale del museo sono presenti cartelli esplicativi e informativi in italiano e inglese.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Non è presente all'interno nessun tipo di materiale informativo gratuito, ma è presente un book-shop dove si possono acquistare le guide del museo in varie lingue e affittare le audio-giude.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<a href="http://www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee">www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee</a>
- presenza di segnaletica interna	All'interno sono presenti le mappe di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza, e indicazioni sulle opere d'arte e brevi spiegazioni
- presenza di segnaletica esterna	All'esterno del museo è presente la segnaletica completa di denominazione e orari di apertura e chiusura
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo e divisa. E' in grado di dare alcune semplici informazioni in lingua inglese, francese e spagnolo il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Nel museo è presente un ascensore che consente la visita di tutte le sale alle persone diversamente abili. Il servizio ascensore va richiesto nel punto informazione all'ingresso del museo ed il personale provvederà ad accompagnare i richiedenti. Non disponiamo ancora dell'accesso facilitato per persone con diversa abilità all'interno delle toilette.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <p>- sale aperte alla fruizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le sale del museo (cripta, cappelle dei Principi, Sagrestia Nuova) sono tutte fruibili ad eccezione della “Stanza Segreta di Michelangelo”, chiusa al pubblico per mancanza di accesso a norma di legge. I visitatori potranno entrare in compresenza fino a un massimo di 180 persone.</li> <li>• Su richiesta al capo servizio e alla direzione, compatibilmente con le esigenze del museo e la sicurezza, possono essere aperte anche singole sale temporaneamente inaccessibili (Cripta lorenese con sepolcro di Cosimo il Vecchio).</li> <li>• E' possibile accedere alle opere conservate in deposito previa richiesta scritta da inoltrare alla direzione del museo.</li> <li>• la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tutti i giorni della settimana ad eccezione dei giorni di chiusura.</li> </ul>
<p>- spazi dedicati alla fruizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il museo dispone di m<sup>2</sup> 720 di area espositiva, distribuiti in 6 sale (di cui 4 aperte). Sono comunicate in biglietteria le sezioni espositive temporaneamente chiuse al pubblico.</li> </ul>
<p>- spazi dedicati alla comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non è al momento presente una sala video o una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori.</li> </ul>
<p>Zone di sosta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non sono presenti zone di sosta e riposo presso l'ingresso o durante il percorso di visita, ad esclusione di qualche seduta all'interno della Cappella dei Principi.</li> </ul>
<p>Illuminazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.</li> </ul>
<p>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.</li> </ul>
<p><b>Efficacia della mediazione</b></p>	
<p>Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:</p> <p>- pannelli e/o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In tutte le sale sono presenti pannelli esplicativi storici e storico artistici in italiano e in inglese.</li> <li>• Le didascalie in italiano e in inglese sono presenti e indicano tutti gli oggetti esposti.</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
schede mobili	
- didascalie	
- guide brevi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono disponibili guide brevi in Italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, giapponese (a pagamento).</li> </ul>
- catalogo generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non esiste ancora un catalogo generale delle collezioni, ma molte pubblicazioni sulle varie tipologie di opere esposte (solo in italiano). E' in preparazione un catalogo generale dei Reliquiari in italiano e inglese.</li> </ul>
- audioguide	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audio-guide a pagamento in Italiano, inglese francese, spagnolo e tedesco.</li> </ul>
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono prenotabili visite didattiche al museo a pagamento per gruppi scolastici, in italiano e inglese (tel. 055.290112 dal lunedì al venerdì ore 8,30-18,30 e il sabato ore 8,30-12,30).</li> <li>• Le visite didattiche per le scuole dell'area fiorentina, nell'ambito dei progetti educativi, sono svolte su prenotazione dalla Sezione Didattica della Soprintendenza, che ha sede in via della Ninna, 5, 50122, Firenze. Le aule didattiche si trovano nel complesso di Palazzo Pitti (tel. 055.2388617). Per informazioni e prenotazioni sulle attività tel. 055.284272, 2388658, e-mail <a href="mailto:didattica@polomuseale.firenze.it">didattica@polomuseale.firenze.it</a>. L'assistenza di personale qualificato ai docenti viene assicurata in sede, su appuntamento, dal lunedì al venerdì, ore 9,30 – 13,30. La consultazione della documentazione didattica è possibile a richiesta e su appuntamento, negli orari e nel luogo sopra indicati. I programmi per le scuole di ogni ordine e grado sono inviati alle scuole e alle Direzioni di circolo via posta e per e-mail. Inoltre, sono scaricabili dal sito alla pagina: <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/didattica">www.polomuseale.firenze.it/didattica</a> le informazioni sulle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percorsi didattici nei musei fiorentini, programmi a tema, articolati in lezioni in laboratorio e lezioni al museo, su prenotazione.</li> <li>• Progetti speciali in convenzione con le scuole.</li> <li>• Laboratori artistici e di animazione, attività per famiglie in occasioni particolari (settimana della Cultura, ecc, si veda il sito internet).</li> <li>• Corsi di aggiornamento per gli insegnanti.</li> <li>• Corsi di formazione per operatori didattici in collaborazione con la cattedra di Museologia</li> </ul> </li> </ul>



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>dell'Università degli Studi di Firenze.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazioni e sussidi didattici a disposizione dei docenti.</li> <li>• Iniziative mirate sono diffuse anche a mezzo stampa e tramite affissioni, oltre che sul sito Internet istituzionale</li> </ul>
- sito web	<p>Tutte le informazioni generali riguardo orari, costi, mostre e servizi sono reperibili in :  <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee">www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee</a></p>
- strumenti multimediali	<p>E' presente una postazione multimediale dedicata a Michelangelo sita dietro l'altare della Sagrestia Nuova.</p>
- strumenti <i>online</i>	<p>E' possibile consultare il sito  <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee">www.polomuseale.firenze.it/musei/cappellemedicee</a>  ed anche quello del complesso laurenziano  <a href="http://www.operamedicealaurenziana.org/">www.operamedicealaurenziana.org/</a> che è dotato di ulteriori strumenti <i>on line</i>.</p>
- altro materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel complesso laurenziano è disponibile materiale informativo su tutti gli istituti afferenti (basilica, biblioteca Museo delle Cappelle Medicee) e altri istituti culturali presenti nel territorio.</li> <li>• Il materiale è disponibile in italiano e inglese</li> </ul>
Assistenza qualificata per diversamente abili:  - in via continuativa	<b>NON PRESENTE</b>
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<b>NON PRESENTE</b>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	<b>NON PRESENTI</b>
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	In concessione al concessionario Firenze Musei/Civita Group. E' accessibile solo dall'interno del Museo. E' previsto il trasferimento nella zona nuova dei servizi cui stiamo lavorando.
Caffetteria	<b>NON PRESENTE</b>
Ristorante	<b>NON PRESENTE</b>
Guardaroba	<b>NON PRESENTE</b>
Deposito oggetti	<b>PRESENTE e GRATUITO solo per gli ombrelli</b>
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Museo svolge una propria attività espositiva e/o ospita mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</li> <li>• L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti italiani e stranieri</li> </ul>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• All'interno del Museo si svolgono conferenze, incontri, presentazioni di libri, concerti, manifestazioni teatrali sempre legate al luogo e/o alla sua storia specifica e a quella dei Medici.</li> </ul>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono stati pubblicati tutti i cataloghi delle esposizioni che sono state realizzate all'interno del Museo dal 1999 a oggi, con una tipologia ben riconoscibile <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Mostre, esposizioni</b> e approfondimenti scientifici legati ai Medici, realizzati per la prima volta nel museo, (2008 <i>Gian Gastone</i>; 2009 <i>Ferdinando I</i>, 2010 <i>Enrico IV di Francia</i> marito di Maria de' Medici, 2013 <i>Papa Leone X</i>, 2014 <i>Anna Maria Luisa</i>, 2015 <i>Nel segno dei Medici</i>) hanno attirato l'attenzione di un pubblico non solo turistico e, nel caso di <i>Enrico IV di Francia</i> (2010) e della precedente esposizione da me realizzata presso il Museo quando ancora non ero direttrice (<i>Filippo II di Spagna</i>, 1999) hanno avuto luogo anche in sedi europee (Francia e Spagna) grazie a un importante <b>collaborazione internazionale</b> da me attivata. Tutte sono state accompagnate da <b>progetti di comunicazione multimediale</b>, che hanno riguardato anche la "stanza segreta di Michelangelo", non visibile al pubblico per motivi legati alla legge sulla sicurezza.</li> </ul> </li> <li>• Si realizzano pubblicazioni in proprio e si partecipa a pubblicazioni esterne. Si è iniziato a editare una collana di</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	studi e si sono pubblicati molti articoli e saggi su internet
Diffusione delle attività/iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene tramite comunicati stampa diffusi ai quotidiani e alle testate nazionali, tramite cartellonistica esterna, tramite mailing list elettroniche e postali, tramite newsletter, tramite social network, ecc.)</li> </ul>
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistono risorse aggiuntive tramite l'Opera Medicea Laurenziana che devolve parte degli introiti dei biglietti del Tesoro dei Reliquiari alle aperture pomeridiane del Museo grazie all'accordo con il concessionario.</li> <li>• Si cercano e si realizzano accordi per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sponsorizzazioni,</li> <li>- partnership con altri istituti affini,</li> <li>- accordi integrati,</li> <li>- concessione in uso degli spazi, ai fini di integrare gli introiti, potenziare l'attività scientifica e restaurare quanto necessario.</li> </ul> </li> </ul>
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Annualmente in primavera alcune scuole, in accordo con la sezione didattica della Soprintendenza, effettuano un periodo di stage educativo volto a fornire al pubblico visite guidate e indicazioni sulle collezioni del museo ( <i>Communicating Art</i> ). Tali visite sono fornite gratuitamente e senza prenotazione. E' intenzione della direzione di incrementare tali iniziative.
- visite e percorsi tematici	Grazie agli accordi avviati fra tutti gli enti proprietari o affidatari dei vari segmenti, ho sviluppato e messo a punto <b>progetti comuni di comunicazione e valorizzazione nell'ottica di attrarre nuovo pubblico</b> (itinerario di Michelangelo in San Lorenzo). A tal fine stiamo prendendo <b>accordi che, tramite apposite convenzioni con gli istituti e i luoghi della cultura e gli enti locali</b> , potranno risultare molto importanti per indirizzare flussi di visitatori anche verso il nuovo polo museale "Bargello". <i>PARTENARIATI ulteriori col settore privato potranno inserire l'esperienza del museo in una rete più ampia e complessa, eventualmente comprendente aspetti dell'eccellenza italiana, quali l'artigianato artistico e l'enogastronomia.</i>
- laboratori artistici e di animazione	Saranno possibili grazie alla presenza del Museo di Casa Martelli (si veda la carta dei servizi specifica) nel complesso laurenziano di cui fa parte il Museo delle Cappelle Medicee

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- corsi di formazione per docenti scolastici	Sono finora stati realizzati in collaborazione e grazie alla Sezione didattica della Soprintendenza
- corsi di formazione per operatori didattici	Sono finora stati realizzati in collaborazione e grazie alla Sezione didattica della Soprintendenza
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sono finora stati realizzati in collaborazione e grazie alla Sezione didattica della Soprintendenza
- altre iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>STIPULARE ACCORDI</b> per ottenere <b>SPAZI ULTERIORI</b>, al servizio delle attività di musei</li> <li>➤ <b>RIMODULARE GLI ORARI</b> d'apertura secondo le prevalenti esigenze del pubblico</li> <li>➤ <b>RIMODULARE LA BIGLIETTAZIONE</b></li> <li>➤ potenziare l'attrattiva dei <b>SERVIZI D'ACCOGLIENZA</b>, con incremento degli introiti generati dalle attività di vendita e di concessione in uso</li> <li>➤ attirare <b>donatori e sponsor (FUND RAISING)</b></li> <li>➤ mettere a punto <b>immagini e concetti chiave</b> da introdurre nella <b>COMUNICAZIONE E PROMOZIONE</b></li> <li>➤ espandere le <b>modalità comunicative</b> nei confronti di fasce di pubblico (giovani ecc.) e promuovere partenariati a fini educativi, con scuole, università e istituti di ricerca, secondo le direttive della DG del MiBACT</li> <li>➤ interagire con i <b>TOUR OPERATOR</b>, realizzando la missione del MiBACT che ha la delega al turismo, costruendo insieme offerte culturalmente valide e al tempo stesso accessibili e attrattive</li> <li>➤ potenziare e diversificare la <b>presenza nei social network</b> e nei media più avanzati</li> </ul>
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Possibili su richiesta scritta alla direzione.
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sono finora stati realizzati in collaborazione e grazie alla Sezione didattica della Soprintendenza
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle attività e delle iniziative didattiche e istituzionali temporanee avviene tramite comunicati stampa diffusi ai quotidiani e alle testate nazionali, tramite cartellonistica esterna, tramite mailing list elettroniche e

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	postali, tramite newsletter, tramite social network, ecc.)
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	E' possibile la consultazione, su richiesta scritta preventiva, le schede inventariali e conservative presso la Direzione del Museo delle opere d'arte di pertinenza. A causa della mancanza di personale l'assistenza per ricerche relative al patrimonio artistico dell'Istituto è garantita solo previo accordo scritto.
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:  - schede di catalogazione	Le schede di catalogo rappresentano la maggior parte delle collezioni e sono disponibili in estratto, con le relative fotografie a bassa risoluzione negli archivi digitali del sito internet <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/archivi/">www.polomuseale.firenze.it/archivi/</a> Nella sala di consultazione del Centro di Documentazione dell'Ufficio Catalogo, in via Lambertesca, 2, 50122 Firenze (orario : dal lunedì al venerdì, ore 9,00-13,00, tel. 0552388675/688/693/706; fax 055,2388766; e-mail: <a href="mailto:catalogo@polomuseale.firenze.it">catalogo@polomuseale.firenze.it</a> , oltre alle schede cartacee, sono disponibili le banche dati informatizzate contenenti le schede complete e le immagini ad alta risoluzione, con la possibilità di svolgere ricerche incrociate. Per studi più approfonditi, gli Inventari conservati presso l'Ufficio Ricerche e l'archivio cartaceo della Soprintendenza sono consultabili dal lunedì al sabato, ore 8,00-14,00, previa motivata richiesta scritta alla Direzione dell'Ufficio. L'inventario del 1890, il principale strumento di ricerca relativo al patrimonio delle Gallerie fiorentine, e l'Inventario Sculture sono in rete all'indirizzo: <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/inventari/">www.polomuseale.firenze.it/inventari/</a> Gli indici dell'Archivio Storico delle Gallerie, nel quale sono conservate le pratiche delle Gallerie fiorentine dal XVIII secolo (apertura al pubblico: mercoledì ore 9,00-13,00 previa motivata richiesta scritta alla Direzione dell'Ufficio Ricerche e su appuntamento ), sono on line all'indirizzo <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/archivistorico/">www.polomuseale.firenze.it/archivistorico/</a> . Indirizzo : via della Ninna 5, 50122 Firenze Tel. 055.2388626/634; fax 2388699; e mail <a href="mailto:sframeli@polomuseale.firenze.it">sframeli@polomuseale.firenze.it</a>
- schede di restauro	L'archivio cartaceo ed elettronico dei dati informativi sui restauri dal 1980 delle opere esposte e in deposito è consultabile su appuntamento presso l'Ufficio Restauri (via

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>Lambertesca 6, 50122 Firenze), previa richiesta scritta alla Direzione (fax 055.2388725/699; e-mail <a href="mailto:uffrest@polomuseale.firenze.it">uffrest@polomuseale.firenze.it</a>) indicando i dati anagrafici del richiedente e i motivi della ricerca.</p> <p>I dati delle schede di archivio possono essere solo trascritti e non fotocopiati.</p>
- schede di movimentazione	Sono disponibili presso il museo sempre tramite richiesta scritta.
- archivio fotografico	<p>Presso il Gabinetto Fotografico della Soprintendenza è possibile l'acquisto di stampe fotografiche in bianco e nero e il noleggio di fotocolor dei negativi dei suoi archivi del 90% del patrimonio esposto del museo, prossimamente consultabili anche on line all'indirizzo <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/archivi/#">www.polomuseale.firenze.it/archivi/#</a></p> <p>I costi delle fotografie e la modulistica per ordinare stampe e fotocolor sono scaricabili dal sito Internet della Soprintendenza all'indirizzo <a href="http://www.uffizi.firenze.it/servizi/fotografico.asp">www.uffizi.firenze.it/servizi/fotografico.asp</a>.</p> <p>L'archivio è aperto alla consultazione dal lunedì al venerdì su appuntamento.</p> <p>Indirizzo: Piazzale degli Uffizi, Loggiato Ovest, 50122 Firenze; tel. 055.2388758, fax 0552388663, e-mail: <a href="mailto:gabfoto@polomuseale.firenze.it">gabfoto@polomuseale.firenze.it</a></p>
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<p>Le riprese, effettuabili solo fuori dell'orario di apertura al pubblico, sono da concordare previa richiesta scritta e motivata alla Direzione del museo e all'Ufficio Permessi di questa Soprintendenza (tel. 055.2388629, e-mail: <a href="mailto:uffpermessi@polomuseale.firenze.it">uffpermessi@polomuseale.firenze.it</a>)</p> <p>L'Ufficio Permessi rilascia le autorizzazioni e stabilisce i canoni a norma della Legge 4 del 14 Gennaio 1993 e successive modifiche e per utilizzare immagini a fini pubblicitari o commerciali (usi derivati) di opere d'arte conservate all'interno del museo.</p> <p>Indirizzo: via della Ninna 5, 50122 Firenze Orario: dal lunedì al venerdì, ore 9,30-12,30 Tel. 055.2388629; fax 055.238699; e-mail <a href="mailto:uffpermessi@polomuseale.firenze.it">uffpermessi@polomuseale.firenze.it</a></p>
- pubblicazioni	<p>Per l'aggiornamento sulle pubblicazioni del museo si consiglia di consultare il sito o la direzione. Le pubblicazioni sono comunque date in copia alla biblioteca storico artistica degli Uffizi, che conserva 65.000 documenti a stampa e 485 manoscritti inerenti le collezioni dei musei fiorentini, si è specializzata nel settore storico artistico per rispondere alle esigenze di studio e documentazione sui musei di competenza. Il catalogo è informatizzato dal 1996, nell'ambito della banca dati IRIS, associazioni interbibliotecaria che comprende le Biblioteche dei seguenti Istituti: The Harvard University center for Italian Renaissance Studies presso Villa I Tatti, la Fondazione Roberto Longhi, l'Istituto Olandese di</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>Storia dell'Arte, l'Opificio delle Pietre Dure, l'Istituto Nazionale di Studi sul Rinascimento e l'Università Internazionale dell'arte. La Banca dati IRIS è consultabile in rete  all'indirizzo:<a href="http://www.iris.firenze.it/aleph/ita/start.html">http://www.iris.firenze.it/aleph/ita/start.html</a>.  Parte delle collezioni manoscritte sono consultabili in versione digitale nel sito:  <a href="http://www.amanuense.it/UffiziSite/presentazione.asp">http://www.amanuense.it/UffiziSite/presentazione .asp</a>.  L'accesso al pubblico è consentito su presentazione di richiesta scritta alla Direzione indicando i dati anagrafici del richiedente e i motivi della ricerca.  Indirizzo: Piazzale degli Uffizi, Loggiato Est (presentarsi alla porta 2, specificando al personale di vigilanza di voler accedere alla Biblioteca); orario: martedì e Mercoledì 9.00-13.30; Giovedì e Venerdì 9.00-13.00 (a parte casi di emergenza dovuti a carenze di personale o a motivi tecnici).  Tel: 055.2388647; 055.2388648; Fax: 0552388699;e-mail:<a href="mailto:biblioteca@polomuseale.firenze.it">biblioteca@polomuseale.firenze.it</a></p>
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Entro il vasto e variegato scenario dei musei fiorentini (statali, comunali, ecclesiastici ecc.) cresce la richiesta di itinerari tematici che, associando i luoghi e la bigliettazione, valorizzi musei considerati a torto minori e restituisca spessore storico all'esperienza della visita museale, ai fini di rispondere alle esigenze di una platea ampia e diversificata di <i>stakeholder</i> (residenti, turisti, giovani, pubblica amministrazione, enti e organizzazioni private no-profit etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>STIPULARE ACCORDI</b> e partnership per ottenere il collegamento con tutti i luoghi afferenti il complesso mediceo – laurenziano e comunque legati ai Medici e a Michelangelo.</li> <li>➤ <b>STIPULARE ACCORDI</b> e partnership con enti territoriali e associazioni di volontariato per permettere nuove aperture e itinerari tematici.</li> <li>➤ <b>AMPLIARE L'OFFERTA CON MAGGIORI DISPONIBILITÀ DI ORARI</b> d'apertura secondo le prevalenti esigenze del pubblico</li> <li>➤ <b>RIMODULARE LA BIGLIETTAZIONE CON GLI ENTI INTERESSATI</b></li> <li>➤ potenziare l'attrattiva dei <b>SERVIZI D'ACCOGLIENZA</b>, con incremento degli introiti generati dalle attività di vendita e di concessione in uso</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ attirare <b>donatori e sponsor</b> (<i>FUND RAISING</i>)</li> <li>➤ mettere a punto <b>immagini e concetti chiave</b> da introdurre nella <b>COMUNICAZIONE E PROMOZIONE</b></li> <li>➤ <b>ACCORDI CON LE UNIVERSITÀ</b> per la formazione di giovani nel settore culturale, di ricerca e di tutela espandere le <b>modalità comunicative</b> nei confronti di fasce di pubblico (giovani ecc.) e promuovere partenariati a fini educativi, con scuole, università e istituti di ricerca, secondo le direttive della DG del MiBACT</li> <li>➤ interagire con i <b>TOUR OPERATOR</b>, realizzando la missione del MiBACT che ha delegato al turismo, costruendo insieme offerte culturalmente valide e al tempo stesso accessibili e attrattive</li> <li>➤ potenziare e diversificare la <b>presenza nei social network</b> e nei media più avanzati</li> <li>➤ <b>PARTENARIATI</b> ulteriori col settore privato potranno inserire l'esperienza del museo in una <b>rete più ampia</b> e complessa, eventualmente comprendente aspetti dell'eccellenza italiana, quali l'artigianato artistico e l'enogastronomia. Ho contatti costruttivi con i partner potenzialmente essenziali per queste operazioni di sviluppo.</li> </ul>
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	I risultati dell'istituto, per finalità di trasparenza, sono comunicati agli stakeholder tramite il sito del Ministero e tramite stampa.
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Presente, consultabile tramite richiesta scritta alla direzione.
Biblioteca	Presente, consultabile tramite richiesta scritta alla direzione
Fototeca	Presente, consultabile tramite richiesta scritta alla direzione
Deposito	Presente, consultabile tramite richiesta scritta alla direzione
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sono allo studio soluzioni per migliorarne la fruibilità del museo rendendolo un <b>museo agibile a tutti</b>, cambiandone i flussi per una <b>migliore sicurezza</b>, per accogliere un <b>numero di visitatori maggiore</b> e per</li> </ul>



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>realizzare <b>spazi funzionali all'attività del museo</b>, secondo quanto richiesto dagli attuali standard.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per superare la difficoltà obiettive delle caratteristiche strutturali del complesso monumentale è stato avviato uno studio tecnico grazie al quale si è trovata la soluzione scavando la zona, retrostante la Sagrestia Nuova, un tempo occupata dalle case della famiglia Nelli, demolite nel Novecento e ora nota come "Canto de' Nelli". Effettuato lo scavo è stato possibile reperire gli spazi necessari alla <b>realizzazione dei servizi</b> (bookshop, spazi didattici, spazi per la funzionalità del museo, toilette), <b>dell'uscita</b> (senza niente alterare dal punto di vista strutturale e con il minimo impatto ambientale) e del <b>collegamento verticale con l'installazione ex novo di un ascensore</b> che ha richiesto un percorso progettuale e procedurale.</li> <li>➤ La stretta <b>relazione con il territorio</b>, ossia con il complesso mediceo-laurenziano, per ricerche e iniziative volte a incrementare le collezioni, a organizzare di mostre, a restaurare, a comunicare e valorizzare il complesso con nuovi itinerari rivolti ad altri tipi di pubblico.</li> <li>➤ E' in atto la <b>trasformazione e accrescimento della struttura ai fini del recupero di maggiori spazi espositivi, di una migliore e maggiore accoglienza, con relativo incremento numero visitatori e relativi introiti.</b></li> </ul>
<p>Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per superare la difficoltà obiettive delle caratteristiche strutturali del complesso monumentale è stato avviato uno studio tecnico grazie al quale si è trovata la soluzione scavando la zona, retrostante la Sagrestia Nuova, un tempo occupata dalle case della famiglia Nelli, demolite nel Novecento e ora nota come "Canto de' Nelli". Effettuato lo scavo è stato possibile reperire gli spazi necessari alla <b>realizzazione dei servizi</b> (bookshop, spazi didattici, spazi per la funzionalità del museo, toilette), <b>dell'uscita</b> (senza niente alterare dal punto di vista strutturale e con il minimo impatto ambientale) e del <b>collegamento verticale con l'installazione ex novo di un ascensore</b> che ha richiesto un percorso progettuale e procedurale.</li> <li>➤ La stretta <b>relazione con il territorio</b>, ossia con il complesso mediceo-laurenziano, per ricerche e iniziative volte a incrementare le collezioni, a organizzare di mostre, a restaurare, a comunicare e valorizzare il complesso con nuovi itinerari rivolti ad altri tipi di pubblico.</li> <li>➤ E' in atto la <b>trasformazione e accrescimento della</b></li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p><b>struttura ai fini del recupero di maggiori spazi espositivi, di una migliore e maggiore accoglienza, con relativo incremento numero visitatori e relativi introiti.</b></p>
- delle collezioni	<p>E' in atto l' <b>accrescimento delle raccolte museali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importanti <b>reperti</b> (medaglie, iscrizioni, oggetti di culto etc.) emersi durante i lavori del "<b>Progetto Medici</b> dalle riesumazioni delle salme dei granduchi Medici e dei loro familiari", avviato nel 2003 <b>in collaborazione con le Università</b> di Pisa, Firenze, con l'OPD, l'Opera Medicea Laurenziana e la basilica di san Lorenzo <b>hanno incrementato le collezioni</b> del Museo,</li> <li>• Ha fatto seguito l'<b>acquisizione</b> di due dipinti attinenti i temi medicei, ossia l' <i>Incoronazione di Cosimo I a granduca di Toscana</i> (unico dipinto su tela finora conosciuto con questo tema) e il ritratto del primogenito di Ferdinando II e Vittoria della Rovere, <i>Cosimino de' Medici</i>, nato e morto nel 1639, sepolto nelle Cappelle Medicee</li> <li>• E' previsto inoltre il recupero sistematico di quanto appartenente alle sepolture dei granduchi e granduchesse Medici trovato durante le campagne ricognitive degli anni cinquanta del Novecento. I beni furono depositati presso altri istituti anche non afferenti allo Stato.</li> <li>• I beni rinvenuti durante gli scavi effettuati per la realizzazione dei lavori prima descritti verranno esposti nei nuovi locali d'accoglienza.</li> </ul>
- dei servizi	<p>➤ Come detto, effettuato lo scavo è stato possibile reperire gli spazi necessari alla <b>realizzazione dei servizi</b> ( bookshop, spazi didattici, spazi per la funzionalità del museo, toilette), <b>dell'uscita</b> (senza niente alterare dal punto di vista strutturale e con il minimo impatto ambientale) e del <b>collegamento verticale con l'installazione ex novo di un ascensore</b> che ha richiesto un percorso progettuale e procedurale. Tali servizi saranno realizzati entro due anni.</p>
- delle attività di valorizzazione	<p>➤ <b>Mostre, esposizioni</b> e approfondimenti scientifici legati ai Medici, realizzati per la prima volta nel museo, (2008 <i>Gian Gastone</i>; 2009 <i>Ferdinando I</i>, 2010 <i>Enrico IV di Francia</i> marito di Maria de' Medici, 2013 <i>Papa Leone X</i>, 2014 <i>Anna Maria Luisa</i>, 2015 <i>Nel segno dei Medici</i>) hanno attirato l'attenzione di un pubblico non solo turistico e, nel caso di <i>Enrico IV di Francia</i> (2010) e della precedente esposizione da me realizzata</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>presso il Museo quando ancora non ero direttrice (<i>Filippo II di Spagna</i>, 1999) hanno avuto luogo anche in sedi europee (Francia e Spagna) grazie a un'importante <b>collaborazione internazionale</b> da me attivata. Tutte sono state accompagnate da <b>progetti di comunicazione multimediale</b>, che hanno riguardato anche la "stanza segreta di Michelangelo", non visibile al pubblico per motivi legati alla legge sulla sicurezza.</p>
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avvalersi del "modulo di reclamo" allegato, da consegnare alla Direzione.</li> <li>• Inoltrare il reclamo via fax al numero 055.281925</li> </ul> <p>Il museo effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni o all'indirizzo e-mail: <a href="mailto:cappellemedicee@polomuseale.firenze.it">cappellemedicee@polomuseale.firenze.it</a></p> <p>Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi periodica.</p>

## 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 .....

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 ..... o un fax al seguente numero.....

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.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e 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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**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