Carta della qualità dei servizi

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 della Cultura 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

Area Geografica	Regione
Nord	Lombardia

Indirizzo

via Fabio Besta, 8

Città	Cap
Teglio (SO)	23036

Denominazione

Museo di Palazzo Besta e Antiquarium Tellinum

Sito Web	Email
https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/palazzo-besta/	drm-lom.palazzobesta@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Silvia Anna Biagi-direttrice	0342 781208

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1927

Notizie storiche

Palazzo Besta sorge su un pianoro affacciato sulle Prealpi Orobie sul versante settentrionale della Valtellina. È una delle più interessanti e meglio conservate testimonianze dell'architettura civile rinascimentale nel territorio lombardo. L'attuale conformazione deriva dalla riorganizzazione in un progetto unitario di costruzioni precedenti nella seconda metà del XV secolo, per volere della famiglia Besta. Seguendo il modello dei palazzi signorili del tempo, il Palazzo venne trasformato in una vera e propria corte rinascimentale in un periodo di grande fermento per la storia politica, economica e religiosa della Valtellina. Divenuto proprietà dei Morelli negli anni venti del Settecento subì alcune trasformazioni e nel secolo successivo fu frazionato tra diverse famiglie di contadini e adattato ad abitazioni, stalle e fienili. A partire dal 1913, quando fu acquistato dallo Stato italiano, vennero intrapresi importanti restauri e fu aperto al pubblico nel 1927.

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

Il Museo di Palazzo Besta è l'unico luogo della cultura statale nella Provincia di Sondrio e in Valtellina in particolare. Il Museo con le collezioni e i cicli decorativi conservati costituisce un fondamentale punto di riferimento per la conoscenza, lo studio e la ricerca sulla storia culturale, artistica e sociale valtellinese sia in età preistorica che nei secc. XV-XVIII.

Missione

Il museo di Palazzo Besta è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale del territorio di Teglio al fine di garantire effettive esperienze di conoscenza per i pubblici e la comunità scientifica e di relazione con il contesto non solo valtellinese ma anche internazionale.
Il museo orienta la propria attività a migliorare la conservazione e la gestione, ad aumentare fruizione, ad arricchire le narrazioni culturali, promuovendo la conoscenza del palazzo e delle sue collezioni. In virtù della sua vocazione territoriale, il museo di Palazzo Besta vuole fare rete con le altre istituzioni museali della provincia, in particolar modo con le dimore storiche,

e porsi come luogo di condivisione e riflessione, incoraggiando una frequentazione ricorrente in particolare da parte delle scuole e del pubblico

Compiti e servizi

Il museo di Palazzo Besta in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
23	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Elena	Martelli
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario archeologo	3493951961

Email

elena.martelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9.30-13.00; 14.00-16.30	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
6	• Ma • Me • Gio • Ve • Sa
Effettua il giorno di chiusura settimanale	**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**
Sì	1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**
260	

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Flyer
- Pieghevoli
- Mappe
- Schede di sala
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

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

Sì

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 in 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

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

23

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Piano terra, compreso l'Antiquarium Tellinum e primo piano.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l’accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

Sale storiche e Antiquarium Tellinum

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

No

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

50%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Audioguide

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Si

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS
- Mappe tattili

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Disegni a rilievo

- Didascalie e/o pannelli in braille
- Altro

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Gestione diretta

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Precisare quali

Giornate dell'archeologia, GEP, Fabriano festival, Famu

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Nel 2026 è stata inaugurata la mostra "Vette. Storie di sport e montagne", organizzata dalla Direzione regionale Musei nazionali Lombardia con il sostegno di Regione Lombardia, realizzata in collaborazione con il Museo Nazionale della Montagna "Duca degli Abruzzi" di Torino e la Direzione regionale Musei nazionali Veneto – Museo Nazionale Collezione Salce e si avvale di una vasta rete di collaborazioni e partners, da collezionisti privati a enti e associazioni del territorio.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

sì

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
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

300

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

300

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di

di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Disponibili on-line

schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

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

- < 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- No

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, partecipando a percorsi tematici
- 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

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

storia del territorio

No

Sì, all'interno del museo

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
- Operatori economici
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Miglioramento degli standard qualitativi nella fruizione, nella comunicazione, nei servizi educativi, favorendo la partecipazione attiva dei pubblici; promozione di iniziative e progetti caratterizzati da una maggiore integrazione tra amministrazioni statali, enti pubblici territoriali, luoghi di formazione e forme di associazionismo culturale.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Sono in corso di realizzazione:
- completamento interventi per mitigazione climatica con tappeti riscaldanti;
Sono in corso di progettazione:
- interventi di restauro degli affreschi del cortile;
- interventi di restauro degli arredi lignei;
- restauro intonaci del piano terra (corte).

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Per le otto tele donate al museo sono previsti periodiche attività di controllo e pulitura, progettate ed eseguite dai restauratori della Direzione regionale Musei e la realizzazione di didascalie.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli

degli spazi, ecc.)	stakeholder, ecc.)
E' presente un bookshop, è prevista la concessione in uso di spazi interni ed esterni al museo. E' previsto un abbonamento annuale.	Nella programmazione culturale annuale del museo sono previsti eventi culturali e convegni, anche legati ai progetti conservativi in corso.

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.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Museo di Palazzo Besta e Antiquarium Tellinum	via Fabio Besta 8 23036 Teglio (Sondrio)
Tel	**Email**
0342781208	drm-lom.palazzobesta@cultura.gov.it