

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

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

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

**Partecipazione**

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

**Efficienza ed Efficacia**

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

**Elementi identificativi****Regione**

Lombardia

**Area Geografica**

Nord

**Indirizzo**

Via Fabio Besta, 8  
Italia

**Città**

Teglio (SO)

**Cap**

23036

**Denominazione**

Museo di Palazzo Besta e Antiquarium tellinum

**Email**

[drm-lom.palazzobesta@beniculturali.it](mailto:drm-lom.palazzobesta@beniculturali.it)

**Responsabile**

Stefania Bossi

**Telefono**

0342 781208

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

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 di prossimità.

**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)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

23

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Stefania

**Cognome**

Bossi

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

02 80294413

**Email**[stefania.bossi@beniculturali.it](mailto:stefania.bossi@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

10-12.45; 14-16.45

**Invernale: orario**

8.30-13.30

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

6

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

309

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

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

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**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

**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

**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
- Dotati di divisa
- 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**

&gt; 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**

Sì

**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**

&gt; 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**

No

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

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

50%

**Guide brevi**

Gratuite

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

**Audioguide**

- Gratuite
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Ad orari fissi

### Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

### Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

## 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

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

progetto Interreg ConVaLoRe Italia - Svizzera

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- 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**

- No

**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**

- No

**Altre iniziative**

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

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

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

Sì

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Numero di opere inventariate**

300

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

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

- > 50%

- Disponibili on-line

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di 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: pubblicazioni**

- Sì

**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 storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

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

No

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

Sì

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- 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 migliorare l'accessibilità fisica;
- riqualificazione illuminotecnica delle sale interne;
- interventi di manutenzione e miglioramento dell'accessibilità delle coperture;

Sono in corso di progettazione:

- interventi di restauro degli affreschi del cortile;
- interventi di recupero dei serramenti lignei.

**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.

Per la raccolta di stele incise risalenti all'età del Rame è previsto un intervento di pulitura e riallestimento degli elementi conservati all'aperto.

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

Appena possibile rispetto all'andamento della situazione pandemica, è prevista la riapertura del bookshop con la contestuale vendita dell'atlante e della guida del museo. Verrà inoltre ripresa delle concessione in uso degli spazi interni ed esterni del museo.

**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 stakeholder, ecc.)**

Nella programmazione culturale annuale del museo sono previsti eventi culturali e convegni, anche legati ai progetti conservativi in corso. Attualmente sospese le programmazioni di esposizioni temporanee, organizzate con vare istituzioni culturali locali e statali. Attualmente il museo è impegnato a favorire l'associazionismo culturale, nell'ottica dell'istituzione degli Amici del museo.

**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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Direzione regionale Musei Lombardia - Museo di Palazzo Besta

#### Indirizzo / Address

Via Fabio Besta, 8 - 23036 Teglio (SO)

#### Tel

0342 781208

#### Email

drm-lom.palazzobesta@beniculturali.it

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

### RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**