



## 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 adopera 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 comunemente 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Nord	Lombardia
<b>Indirizzo</b>	
Via Castelvechio 1513	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Castelseprio (VA)	21052
<b>Denominazione</b>	
Parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/parco-archeologico-e-antiquarium-di-castelseprio/">https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/parco-archeologico-e-antiquarium-di-castelseprio/</a>	<a href="mailto:parcoarcheologico.castelseprio@cultura.gov.it">parcoarcheologico.castelseprio@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Stefano Aiello	+39 0331 820438

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1958

**Notizie storiche**

L'area è situata all'estremità settentrionale del territorio extraurbano del Comune di Castelseprio. Occupa una superficie di ca. 130.000 mq (di cui 33.000 mq di proprietà della Provincia di Varese) di cui aperti al pubblico ca. 50.000 mq, su un pianalto che si affaccia sulla media valle dell'Olona.

All'interno di una ricca cornice boschiva, sono conservati i resti di un castrum sviluppatosi su preesistenze militari del IV sec. d.C. a partire dalla fine del V sec. d.C., cinto da mura turrette che difendono anche parte dell'avamposto di fondovalle, conosciuto come Monastero di Torba, di proprietà del FAI. Castelseprio rappresenta un raro esempio di complesso fortificato trasformatosi poi in castello con una fase longobarda di estrema rilevanza, momento in cui diviene civitas a capo di un ampio distretto (Judicaria del Seprio); il sito, distrutto nel 1287, è definitivamente abbandonato nel XVII secolo; soltanto la chiesa di Santa Maria foris portas resta in uso fino al 1933.

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

Il parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio è un istituto di proprietà statale (demanio culturale inalienabile), destinato alla pubblica

fruizione. Comprende una parte di proprietà della Provincia di Varese con la quale nel 2012 è stato rinnovato un comodato d'uso ancora in corso. Dipende dalla Direzione regionale Musei nazionali Lombardia (Palazzo Arese Litta, Corso Magenta, 24, 20123 Milano; tel +39 02 80294401; mail [drm-lom@cultura.gov.it](mailto:drm-lom@cultura.gov.it); PEC [drm-lom@pec.cultura.gov.it](mailto:drm-lom@pec.cultura.gov.it)), istituto periferico del Ministero della Cultura.

Il parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio, con l'adiacente complesso di Torba, fa parte, dal 2011, del Sito seriale UNESCO "I

Longobardi in Italia. I luoghi del potere (568-774 d.C.)" ([www.longobarditalia.it](http://www.longobarditalia.it)).

Il parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio fa inoltre parte del circuito "abbonamento Musei Lombardia Milano" ([www.abbonamentomusei.it](http://www.abbonamentomusei.it))

**Missione**

Il Parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio è un'istituzione pubblica al servizio della società e del suo sviluppo civile; ricerca, tutela, ordina, conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione a fini conoscitivi, educativi e ricreativi del patrimonio archeologico locale.

**Compiti e servizi**

Il Parco archeologico e Antiquarium di Castelseprio ha il compito di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza dell'antico insediamento e dei reperti archeologici provenienti dagli scavi; con la chiesa di Santa Maria foris portas, svolge un servizio pubblico finalizzato alla fruizione e conoscenza dei beni archeologici e ha la funzione di testimoniare il nostro passato, educando in particolare le nuove generazioni al rispetto del patrimonio storico e alla consapevolezza del suo valore.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

5

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Stefano

**Cognome**

Aiello

**Qualifica**

Direttore - Funzionario Architetto

**Telefono**

02 80294401

**Email**[stefano.aiello@cultura.gov.it](mailto:stefano.aiello@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9,00 - 14,00 (Ma, Me); 13,30 - 18,30 (Gi, Ve, Sa)

**Apertura serale**

- Occasionale

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

5

**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, 25 dicembre, lunedì non festivi e martedì successivi a lunedì festivi
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
323	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Sì	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	
Al front office della biglietteria	
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>

<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Parzialmente	> 50%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
> 50%	No
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	5
<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>	<b>Pulizia delle sale</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	
> 50%	
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meno di una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro visitatori</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
No	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
No	Sì

<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> <li>• Disponibilità di sussidi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> <li>• Gratuiti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo su richiesta</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di strumenti e sussidi specifici</li> <li>• Mappe tattili</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>

<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì	No
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	
No	
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	<b>Precisare quali (2)</b>
Sì	Indagini archeologiche Progetti di ricerca Attività di valorizzazione/fruizione
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archeologia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Social network</li> </ul>	
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>
Gestione diretta	

su richiesta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

su richiesta

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

No

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

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

## Documentazione su beni conservati

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

da concordare

**Numero di opere inventariate**

500

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

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

100

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

&lt; 50%

**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%
- Consultabili in sede

**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%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

## Servizi specialistici

**Depositi**

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì da concordare

**Archivio****Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì da concordare

**Biblioteca****Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì da concordare

**Fototeca****Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì da concordare

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto****Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio****È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì, all'interno del museo

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio****Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

No

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

- Enti territoriali
- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- Quotidiani
- 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.)**

Ci si propone di valorizzare e mettere a disposizione dell'utenza il patrimonio culturale presente nell'area archeologica e nell'Antiquarium di Castelseprio mediante l'ampliamento dell'orario di apertura (razionalizzazione e/o prolungamento dell'orario ordinario, aperture straordinarie per eventi e iniziative turistico-culturali) e il miglioramento dell'offerta ai visitatori, anche stranieri.

## 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.)**

Realizzazione di un percorso di collegamento ciclo-pedonale con il limitrofo monastero di Torba (bene FAI); realizzazione nuovo ingresso e recinzione. Miglioramento impianti di sicurezza.

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

Sistemazione dell'info-point.

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

Accordi per comodato con il Comune di Milano per reperti provenienti da vecchi scavi in Castelseprio, oggi ospitati nelle civiche raccolte d'arte.

**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.)**

Sono in programma eventi e pubblicazioni in partenariato o in collaborazione con altri Enti quali Comune, Provincia, Università, rete del sito seriale Unesco "I Longobardi in Italia. I luoghi del potere (568-774 d.C.)", FAI.

## 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

Direzione regionale Musei nazionali Lombardia

### Tel

+39 02 80294401

### Indirizzo / Address

Palazzo Arese Litta Corso Magenta, 24 20123 Milano

### Email

drm-lom@cultura.gov.it