



## 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

Emilia-Romagna

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Via Tonducci, 15  
Italia

### Città

Faenza

### Cap

48018

### Denominazione

Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

### Sito Web

<http://palazzomilzetti.jimdo.com>

### Email

[pm-ero.pamilzetti-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.pamilzetti-ra@beniculturali.it)

### Responsabile

Enrica Domenicali

### Telefono

0546 26493

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2001

**Notizie storiche**

Il nucleo originario di Palazzo Milzetti risale al sec. XVI, epoca in cui appartenne ai Medici di Firenze, per passare, all'inizio del sec. XVII, alla famiglia Milzetti. Dopo il terremoto del 1781 Nicola Milzetti affidò all'arch. Giuseppe Pistocchi il restauro del palazzo. Ma fu solo con la generazione successiva, quando gli eventi postrivoluzionari e napoleonici assegnarono a Faenza un ruolo di primo piano nell'età bonapartista, che Palazzo Milzetti assunse la propria straordinaria identità neoclassica. Tra il 1800 e il 1805 sotto la committenza di Francesco Milzetti operò un gruppo di artisti coeso che trasfuse nella dimora una nuova visione del mondo. All'architetto Giovanni Antonio Antolini si devono l'ideazione dello scalone d'onore e dell'atrio ottagonale ma il vero, grande regista dell'impresa, fu Felice Giani che progettò e realizzò in maniera unitaria, integrale, gli spazi e la decorazione. Accanto a lui Gaetano Bertolani, Antonio Trentanove e i fratelli Ballanti Graziani.

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

Le decorazioni del palazzo sono compiute entro il 1805 in una esemplare integrazione tra architettura, funzione, decorazione e arredi. Schemi geometrici monocromi dipinti e a stucco inquadrano cicli pittorici dipinti con preziosi colori a tempera all'uovo. I temi, tratti dall'antichità classica, sono permeati dal simbolismo massonico. Felice Giani è protagonista dell'impresa: oltre ad operare personalmente esegue dettagliati disegni per plasticatori e quadraturisti. Ne emerge un insieme unitario che rispecchia i valori della nuova cultura postrivoluzionaria. Le esigenze dell'abitare sono espresse ad un livello altissimo negli ambienti, contigui, della sala da bagno e della biblioteca, al piano terra, a denotare l'equilibrio tra il corpo e la mente di origine antica e ora illuminista. E se al piano nobile prevalgono le esigenze di rappresentanza, il riferimento all'antico è sempre fonte di ispirazione etica ed estetica. Fin dal 1808 la vendita e i successivi passaggi di mano.

**Missione**

La missione istituzionale del Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna è indirizzato principalmente alla tutela, alla conservazione, alla valorizzazione e alla documentazione dell'edificio e della straordinaria stagione neoclassica che lo ha prodotto, nonché alla promozione della sua conoscenza. Palazzo Milzetti rappresenta una sede ideale per manifestazioni ed attività culturali soprattutto riferite alla cultura dei secoli XVIII e XIX, come del resto è avvenuto fin dal 1979. In quest'ottica sono senz'altro da privilegiare iniziative che portino alla fruizione e valorizzazione del Museo offrendo occasione di approfondimento sui temi della pittura, scultura e musica coevi, senza limitare tuttavia incursioni nel contemporaneo che opportunamente propongano e stimolino confronti dialettici.

**Compiti e servizi**

Il Museo nazionale dell'età neoclassica in Palazzo Milzetti è stato costituito nel 2001 con D.M. 01.03.2001. Suoi compiti e servizi sono:

- . l'esposizione al pubblico dei propri ambienti e collezioni;
- . l'attività dei servizi educativi;
- . l'organizzazione di iniziative ed eventi culturali;
- . l'attività di ricerca scientifica e lo studio del proprio patrimonio in collaborazione con altri Enti, Istituti e con l'Università;
- . lo sviluppo di intese con Enti ed Associazioni per la valorizzazione

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

24

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Enrica

**Cognome**

Domenicali

**Qualifica**

Responsabile Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

**Telefono**

0546 26493

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

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

8,30 - 18,30

**Apertura serale**

- Occasionale

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

11

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

25 dicembre, 1 gennaio

**Numero di giorni di apertura annua**

363

**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
- Facility card

**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**

Al front office della biglietteria

**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
- 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**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

24

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- 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**

22 sale museali oltre ad aula didattica e saletta conferenze, giardino.

Per esigenze conservative il Museo non ha impianto di riscaldamento. Nella cosiddetta "Ala lunga", spazio che si estende sopra l'ala delle scuderie, esiste un impianto di climatizzazione, utilizzabile in caso di mostre ed esposizioni temporanee.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**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**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Gratuite
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

**Strumenti online**



- Sì
- Applicazioni web scaricabili

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

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **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**

- Non presente

#### **Caffetteria**

- Non presente

#### **Ristorante**

- Non presente

#### **Guardaroba custodito**

Non presente

#### **Servizi igienici**

Interni

#### **Nursery**

No

### **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**

No

#### **Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

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

No

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

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

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Altre iniziative**

- Sì : senza 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
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

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

ca. 200 tra mobili, sculture, dipinti e suppellettili acquisite insieme al palazzo, depositate da Pinacoteca Naz.le di Bo, Opere Pie di Faenza, donazioni e oggetti di interesse etnoantropologico-questi ultimi acquistati per l'arredo della cucina.

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

100%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**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

No

### 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

### Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

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

È in fase di studio

### 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

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

- 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.)

E' allo studio un progetto di bigliettazione integrata con i musei della città di Faenza nell'ambito di un complessivo percorso di valorizzazione territoriale.

## 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.)

E in corso di realizzazione un progetto di valorizzazione del percorso museale inteso a potenziarne l'aspetto di dimora di primo ottocento.

Partendo da una donazione di arredi attualmente in via di perfezionamento, saranno rivisitati gli ambienti del piano nobile, in particolare con l'allestimento della camera nuziale e di quelle adiacenti, adeguando illuminazione ed apparati didascalici.

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

Si sta valutando la possibilità di ripristino degli spazi espositivi dell' ala lunga del palazzo, dotata di impianti di climatizzazione, in vista di una possibile esposizioni di opere dell' Ottocento attualmente nei depositi della Pinacoteca di Bologna.

**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 allo studio iniziative di valorizzazione intese ad avvicinare gli stakeholder attraverso appuntamenti diversificati quali concerti, conferenze, esposizioni d'arte contemporanea.

**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**

Polo Museale dell'Emilia Romagna- Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

**Indirizzo / Address**

Via Tonducci, 15 - Faenza

**Tel**

0546 26493

**Email**

pm-ero.pamilzetti-ra@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**