



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

PINACOTECA NAZIONALE DI BOLOGNA

Carta della qualità dei servizi

PNB

PINACOTECA NAZIONALE BOLOGNA

Pinacoteca Nazionale di Bologna
Via delle Belle Arti, 56 - 40126 Bologna (BO)
Tel. 0514209411 Fax. 051125368

I. PRESENTAZIONE

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 e il turismo 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Pinacoteca Nazionale di Bologna si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

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.

Uguaglianza e Imparzialità

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

Il Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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

Il Museo 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 e 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

La Pinacoteca Nazionale di Bologna è un istituto museale dipendente dal Polo Museale dell'Emilia Romagna.

Dal 1808 ha sede nell'antico convento di Sant'Ignazio, ed è contigua all'Accademia di Belle Arti della quale ha fatto parte fino all'autonomia raggiunta nel 1882 e conservata fino al 1923, quando iniziò a dipendere dalla Soprintendenza, organo periferico dell'amministrazione statale di tutela del patrimonio artistico. Dal 1979 dispone di una seconda sede, distaccata, in palazzo Pepoli Campogrande (via Castiglione, 7), ove è esposta una selezione dell'antica Galleria Zambeccari. Il patrimonio del museo, nato dalle soppressioni di età napoleonica (1797-1810), si è costantemente incrementato in virtù di acquisti, donazioni, demanializzazioni.

A seguito del DM 23 dicembre 2014 la Pinacoteca Nazionale di Bologna fa capo al Polo Museale dell'Emilia Romagna.

Obiettivo del museo è da un lato la conservazione e l'incremento di un vastissimo patrimonio non soltanto pittorico ma anche grafico (ospita al suo interno anche un Gabinetto dei Disegni e delle Stampe), dall'altro la miglior diffusione della sua conoscenza.

Prossimo obiettivo del museo è il miglioramento dell'organizzazione dei depositi in modo da consentire una più corretta conservazione delle opere e garantire una fruizione a rotazione di buona parte del patrimonio attualmente non visibile.

I compiti e i servizi

Compito della Pinacoteca Nazionale è la conservazione e la valorizzazione della propria collezione, rendendola accessibile al pubblico e garantendone una corretta fruizione. In particolare i servizi sono così articolati:

- apertura delle sale espositive garantendo al pubblico la corretta lettura delle opere;
- diffusione della conoscenza delle opere della collezione attraverso iniziative di carattere sia storico artistico che interdisciplinare, al fine di coinvolgere diverse tipologie di pubblico;
- promozione di conferenze, visite guidate, attività didattiche, iniziative espositive ed eventi culturali per una sempre maggiore diffusione della conoscenza delle opere e del valore dell'intera collezione;
- collaborazioni con altri Enti e Istituzioni al fine comune di promuovere iniziative culturali e di diffondere le conoscenze relative al Museo.

Il referente per la compilazione della carta

Il Direttore Elena Rossoni

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Orario di apertura	<p>La Pinacoteca Nazionale di Bologna è aperta, nelle due sedi di Sant'Ignazio, via Belle Arti 56, e di Palazzo Pepoli Campogrande, via Castiglione 7, da settembre a giugno, da martedì a domenica, dalle ore 8,30 alle ore 19.30. Chiuso il lunedì.</p> <p>Nel periodo luglio agosto vigono le seguenti aperture: Pinacoteca Nazionale di Bologna: martedì e il mercoledì dalle ore 8,30,00 alle ore 14,00 e dal giovedì alla domenica dalle 13,45 alle 19,30. Giorni festivi infrasettimanali dalle 13,45 alle 19,30.</p> <p>Palazzo Pepoli Campogrande: martedì e il mercoledì dalle ore 13,45 alle ore 19,30 e dal giovedì alla domenica dalle 8,30 alle 14,00. Giorni festivi infrasettimanali dalle 8,30 alle 14,00.</p>
Giorni di chiusura	Le due sedi sono chiuse il lunedì, il 25 dicembre, 1° gennaio e 1° maggio, salvo diversa disposizione del Mibact.
ACCOGLIENZA	
Sito web	<p>Presenza di un sito web specifico della Pinacoteca Nazionale di Bologna (http://www.pinacotecabologna.beniculturali.it) Nella sezione "Informazioni" sono segnalati gli orari e comunicazioni relative alla eventuale diversa erogazione dei servizi.</p> <p>Presenza di un sito del Gabinetto Disegni e Stampe della Pinacoteca Nazionale di Bologna (www.gdspinacotecabo.it), con segnalate le modalità di accesso, sempre su appuntamento. Ai due siti si accede anche attraverso il sito internet del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) Rivista on line "Aperto. Bollettino del Gabinetto Disegni e Stampe della Pinacoteca Nazionale di Bologna" (www.aperto.gdspinacotecabo.it)</p>
Biglietteria	La biglietteria è gestita dal personale di

	<p>Accoglienza e Vigilanza delle due sedi. Il personale fornisce informazioni sulle modalità di accesso al Museo e su particolari iniziative in corso (esposizioni, conferenze, visite guidate organizzate internamente ecc.).</p> <p>Il biglietto di ingresso è unico, e può essere acquistato nella sede della Pinacoteca Nazionale di Bologna, in via Belle Arti 56 e a Palazzo Pepoli Campogrande, in via Castiglione 7. il biglietto di ingresso è di Euro 6,00. In Caso di esposizioni in una delle due sedi, il biglietto di ingresso è di 7,00 Euro. Le gratuità e le riduzioni seguono quanto indicato dal Mibact.</p> <p>La prima domenica del mese è previsto l'ingresso gratuito (Decreto 27 giugno 2014, n. 94)</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto	L'attesa per l'acquisto del biglietto è normalmente quantificabile in 10' circa. Non è previsto servizio di prenotazione.
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole per altre tipologie	L'attesa per l'accesso è normalmente quantificabile in 10' circa.
Informazione e orientamento	Il personale di Accoglienza e Vigilanza situato in biglietteria è disponibile a rispondere a richieste di informazioni da parte del pubblico.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	E' disponibile materiale informativo in due lingue (italiano e inglese) gratuito.
Disponibilità di informazioni online sui servizi	Nella sezione "Informazioni" del sito internet è indicata la presenza di informazioni aggiornate che riportano l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Presenza di segnaletica interna	E presente una diffusa segnaletica costituita da mappe di orientamento, segnali sui percorsi e sui servizi oltre che sul sistema di sicurezza.
Presenza di segnaletica esterna	All'esterno della Pinacoteca Nazionale di Bologna e di Palazzo Pepoli Campogrande è presente una segnaletica che indica al visitatore la presenza del Museo e gli orari di accesso.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di Accoglienza e Vigilanza è dotato di cartellino identificativo. Solo una parte degli addetti sono in grado di dialogare in altre lingue (inglese e francese). Le informazioni di base sono fornite direttamente, necessità di approfondimento specifico sono rinviate alla direzione.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Presso la Pinacoteca Nazionale di Bologna l'accesso facilitato per persone con disabilità riguarda il 100 % di sale e servizi (fatta eccezione per la biglietteria) ed è conseguito direttamente ovvero tramite gli strumenti di

	<p>ausilio disponibili come ascensori e servoscala, all'utilizzo dei quali il visitatore è orientato dal personale di vigilanza.</p> <p>Palazzo Pepoli Campogrande non è accessibile per persone con disabilità motorie.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile</p> <p>- sale aperte alla fruizione</p>	<p>Tutte le sale sono quotidianamente aperte alla fruizione negli orari di apertura del Museo. In caso di eventi eccezionali che rendano necessaria la chiusura di alcune sale (manutenzioni, allestimenti di mostre ecc.) le informazioni vengono segnalate presso la biglietteria</p> <p>I gruppi che accedono per visite guidate, sia organizzate dal Museo che dall'esterno, non possono eccedere il numero di 30 persone. In caso di gruppi di entità maggiore, l'accesso sarà consentito scaglionato, a distanza di circa 20 minuti per ogni gruppo.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta 3 volte la settimana, con una pulizia straordinaria ogni 6 mesi.</p>
Spazi dedicati alla comunicazione	Nel percorso della Pinacoteca Nazionale di Bologna è presente una sala conferenze (Aula Gnudi)
Zone di sosta	Nel percorso della Pinacoteca Nazionale sono previste in alcune sale alcune aree di sosta
Illuminazione	L'illuminazione è presente in tutte le sale.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e del funzionamento degli ausili di accesso sono monitorati costantemente.
Efficacia della mediazione	
<p>Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:</p> <p>- pannelli e/o schede mobili</p>	Pianta della galleria e pannelli delle sezioni
- didascalie	Presenza di didascalie in lingua italiana
- guide brevi	Guida di presentazione del Museo, gratuita, in italiano e in inglese (in esaurimento, è prevista in tempi brevi la ristampa)
- catalogo generale	Catalogo generale in cinque volumi dei dipinti di proprietà della Pinacoteca Nazionale di Bologna, sia esposte che in deposito. In lingua italiana
- audioguide	Non disponibili
- visite didattiche	Organizzate per le scuole primarie e

	secondarie, in lingua italiana, a cura del personale addetto alla didattica interno al Museo. Per le visite è previsto un servizio di prenotazione presso l'URP del Polo Museale dell'Emilia Romagna.
- sito web	Presenza di un sito web specifico della Pinacoteca Nazionale di Bologna (http://www.pinacotecabologna.beniculturali.it) Presenza di un sito del Gabinetto Disegni e Stampe della Pinacoteca Nazionale di Bologna (www.gdspinacotecabo.it).
- strumenti multimediali	Non presenti
- strumenti online	Non presenti
- altro materiale informativo	Materiale informativo è scaricabile dal sito internet della Pinacoteca Nazionale (http://www.pinacotecabologna.beniculturali.it)
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non attiva
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	Non attiva
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	Disponibile, solo nel corridoio di accesso alla Pinacoteca Nazionale di Bologna, un rilievo tattile del <i>San Giorgio e il drago</i> di Vitale da Bologna
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	Non presente
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	Sì
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Mostre temporanee vengono organizzate nel salone degli Incamminati della Pinacoteca Nazionale di Bologna, sia a cura del Museo che a cura o in collaborazione con esterni. Eventi espositivi coinvolgono anche la sede di Palazzo Pepoli Campogrande. La Pinacoteca Nazionale partecipa ad esposizioni organizzate da altri Istituti o Enti con il prestito di proprie opere.

Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Presso l'Aula Gnudi della Pinacoteca Nazionale si svolgono conferenze di diverso genere, collegate alla valorizzazione delle opere del Museo.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Pinacoteca Nazionale dispone di un catalogo in 5 volumi dei dipinti. E' in corso di implementazione la sezione "Pubblicazioni" del sito internet, dove vengono messe a disposizione pubblicazioni in pdf.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività legate al Museo vengono diffuse attraverso newsletter, mailing list, quotidiani, cartellonistica, social network.
Risorse aggiuntive	Tenendo ferma la finalità culturale del Museo, e la necessità di non sottrarre la fruibilità pubblica delle sale negli orari di apertura, è possibile la cessione in uso degli spazi
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative	Il Museo dispone di una offerta didattica interna che propone percorsi presso la Pinacoteca Nazionale di Bologna (martedì e mercoledì mattina) e Palazzo Pepoli Campogrande (giovedì e venerdì mattina). Le scuole possono prenotare la loro visita, scegliendo tra i percorsi offerti, presso l'URP del Polo Museale dell'Emilia Romagna. Soggetti esterni possono accompagnare scuole presso le due sedi museali con un'organizzazione esterna al Museo.
visite e percorsi tematici	Sono previsti i seguenti percorsi tematici: - Marcantonio Franceschini, <i>Le quattro stagioni</i> - Come è fatta un'opera d'arte: dipinti su tavola - Come è fatta un'opera d'arte: dipinti su tela - La rappresentazione dello spazio nella pittura dal Trecento al Settecento - Animali nell'arte, tra natura e simbolo - Dei, eroi e contadini nei soffitti di Palazzo Pepoli Campogrande - La Pinacoteca "alla moda" - La rappresentazione dello spazio nella pittura dal Trecento al Settecento - Torri, tetti e mattoni: Bologna in Pinacoteca
- laboratori artistici e di animazione	non presenti
- corsi di formazione per docenti scolastici	non presenti
- corsi di formazione per operatori didattici	non presenti
- progetti speciali in convenzione con le scuole	non presenti
- altre iniziative	non presenti
- Informazioni e assistenza con personale qualificato	Telefonico, attraverso l'Urp del Polo Museale dell'Emilia Romagna

Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Pinacoteca Nazionale di Bologna, su appuntamento
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Invio dei percorsi proposti alla Direzione Generale Educazione e Ricerca del Mibact all'Ufficio scolastico regionale e invio alle singole scuole su richiesta
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso la Pinacoteca Nazionale di Bologna, su appuntamento
Disponibilità di: - schede di catalogazione	La schedatura riguarda il 100 % della opere della Pinacoteca Nazionale e il 20% circa del Gabinetto Disegni e Stampe della opere della Pinacoteca Nazionale. Attualmente l'Ufficio Catalogo è di pertinenza della Soprintendenza Belle Arti e Paesaggio di Bologna.
- schede di restauro	In corso di rilevamento
- schede di movimentazione	In corso di realizzazione dal gennaio 2016
- archivio fotografico	Sono fotografate circa il 90% delle opere della Pinacoteca Nazionale e il 70% circa del Gabinetto Disegni e Stampe della opere della Pinacoteca Nazionale
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Non disponibile
- pubblicazioni	Rivista on line "Aperto. Bollettino del Gabinetto Disegni e Stampe della Pinacoteca Nazionale di Bologna" (www.gdspinacotecabo.it).
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Società di Santa Cecilia Amici della Pinacoteca Nazionale di Bologna: società finalizzata alla promozione e al sostegno del Museo; - Touring Club Italia, Apertipervoi: volontari che, affiancati al personale di Accoglienza e Vigilanza, garantiscono l'apertura di Palazzo Pepoli Campogrande; - BolognaFestival: promozione congiunta di attività didattica e di conferenze - Accordi specifici con diversi Enti in occasione di eventi espositivi
Modalità di comunicazione delle attività	Comunicazione diretta
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Su appuntamento
Biblioteca	Su appuntamento

Fototeca	Su appuntamento
Deposito	Su appuntamento. Accessibile al momento solo per motivi di studio.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliare l'offerta di valorizzazione rivolta al pubblico, promuovendo iniziative interne ed esterne volte a coinvolgere il visitatore in maniera attiva alla visita del Museo - miglioramento degli apparati didattici e comunicativi rivolti al pubblico - realizzazione di supporti multimediali
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione funzionale dell'ingresso della Pinacoteca Nazionale con creazione di un punto di accoglienza e informazione; - Realizzazione di un nuovo deposito presso la Pinacoteca Nazionale di Bologna (in corso di realizzazione) - miglioramento dell'illuminazione delle sale nella Pinacoteca Nazionale di Bologna
- delle strutture	
- delle collezioni	- valutazione di proposte di donazione o acquisizione di nuove opere
- dei servizi	- miglioramento dell'accoglienza all'ingresso della Pinacoteca Nazionale
- delle attività di valorizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - promozione di conferenze e visite guidate per diverse tipologie di pubblico; - esposizione a rotazione del materiale conservato nei depositi sia dipinti che opere di grafica
RECLAMI	
Reclami	Eventuali reclami possono essere inviati al seguente indirizzo di posta elettronica: pm-ero@beniculturali.it elena.rossoni@beniculturali.it mbac-pm-ero.pinacoteca-bo.mailcert.beniculturali.it/

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 il direttore dott.ssa Elena Rossoni.

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 pm-ero@beniculturali.it e elena.rossoni@beniculturali.it

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 pm-ero@beniculturali.it e elena.rossoni@beniculturali.it 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

PINACOTECA NAZIONALE DI BOLOGNA
via Belle Arti 56, Bologna, tel. 051/4209411; fax 051/ 251368, email:
elena.rossoni@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO) RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____ NATO/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

