



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

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

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

### I principi

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

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

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

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

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono 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>
Centro	Toscana
<b>Indirizzo</b>	
Via Roma, 69   Piazza Montanini, 1   Piazza Matteotti	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Siena	53100
<b>Denominazione</b>	
Le chiese appartenenti ai Musei Nazionali di Siena	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://www.pinacotecanazionale Siena.it/">https://www.pinacotecanazionale Siena.it/</a>	pin-si@cultura.gov.it
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Dott. Axel Hémerly	0577 281161

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Chiesa di Santa Maria degli Angeli "il Santuccio"	Via Roma, 69 Siena
Chiesa di Santa Maria delle Nevi	Piazza Montanini, 1 - 53100 Siena (SI)
Cappella del Taja nel Palazzo ex Barabesi	Piazza Matteotti - 53100 Siena (SI)

**Caratteristiche essenziali**

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

**Notizie storiche**

**CHIESA DEL SANTUCCIO:** Situata poco all'interno dell'attuale Porta Romana, la chiesa di Santa Maria degli Angeli, nota come il Santuccio, fu edificata tra il 1320 e il 1352 da alcune monache dell'ordine di Santa Maria Maddalena provenienti dalla località di Melianda, tra Buonconvento e Serravalle.

**CHIESA DI SANTA MARIA DELLE NEVI:** La chiesa nasce sulla spinta della committenza piccolominea e della cultura di cui il papa umanista e il suo entourage erano portatori. Iniziata a costruire ad aprile 1471 e finita nel 1477, fu il frutto di un convergere di interessi legati a una strategia di promozione familiare (della famiglia Cinughi) ma allo stesso tempo civica, poiché provvedeva alla riqualificazione urbana di un'area adiacente alla maggiore arteria cittadina.

**CAPPELLA DEL TAJA:** Questa piccola cappella nasce come luogo per la devozione privata e di rappresentanza della famiglia del Taja che in origine possedeva l'intero palazzo.

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

**CHIESA DEL SANTUCCIO:** La chiesa, a navata unica, presenta una struttura semplice con l'altare maggiore sulla parete di fondo, opposta all'ingresso principale, nella quale è presente anche un coro. Conserva dipinti su San Galgano dei principali pittori seicenteschi senesi.

**CHIESA DI SANTA MARIA DELLE NEVI:** Il gusto rinascimentale si esplicita nella sobria facciata, chiaro richiamo all'antico e che costituisce l'elemento estetico di spicco dell'edificio. L'interno, formato da due campate a crociera costolonata le cui volte s'innestano su semicapitelli in pietra serena, presenta ancora retaggi gotici. A decorare l'unico altare della chiesa, una pala realizzata da Matteo di Giovanni nel 1477 raffigurante la Madonna delle Nevi.

**CAPPELLA DEL TAJA:** Nonostante le piccole dimensioni, è organizzata con una piccola navata e un presbiterio con l'altare.

## Missione

Nel 2024 le chiese sono tornate sotto la gestione dei Musei Nazionali di Siena. Sono 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 della città al fine di diffondere la conoscenza del valore nazionale e internazionale delle proprie collezioni. Testimonianza della scuola pittorica senese, creano relazioni con il territorio, con enti e istituzioni cittadine, nazionali e internazionali, ai fini di inserirsi in un ampio ambito di sinergie e rapporti. La valorizzazione di tale patrimonio è promossa anche attraverso la collaborazione con la comunità scientifica, con cui si istituiscono collaborazioni per l'organizzazione di mostre, convegni e altri eventi culturali. Attraverso l'uso di strumenti tradizionali e innovativi si intende aprirsi a diversi pubblici in modo da garantire il diffondersi delle conoscenze.

## Compiti e servizi

Le tre chiese fanno parte dei Musei Nazionali di Siena e svolgono i seguenti compiti e servizi:

- ricerca e studio sulle collezioni e sui beni conservati;
- manutenzione conservativa e restauro del proprio patrimonio;
- cura dell'esposizione del patrimonio assicurando i migliori livelli di conservazione e di tutela;
- comunicazione e promozione, realizzazione eventi e mostre e altre iniziative pubbliche;
- aggiornamento delle conoscenze scientifiche sul patrimonio;
- didattica, formazione e divulgazione dei contenuti;
- prestiti.

Il riferimento alle risorse aggiuntive e alla consistenza della collezione e degli archivi, nelle prossime pagine, fa riferimento a tutta la collezione dei Musei Nazionali di Siena.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
3	meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Annalisa	Giovani
Qualifica	Telefono
Funzionaria per la comunicazione e promozione - Responsabile mediazione e servizi educativi	0577 41246

## Email

[annalisa.giovani@cultura.gov.it](mailto:annalisa.giovani@cultura.gov.it)

<b>Accessibilità e accoglienza</b>	
<b>Orario di apertura</b>	
Tutto l'anno	
<b>Orario di apertura Feriale</b>	<b>Apertura serale</b>
aperto in occasioni speciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occasionale</li> </ul>
<b>Numero di ore giornaliere (min.6)</b>	
0	
<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
Sì	aperto in occasioni speciali
<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>
10	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> </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>
No	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Per mail</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>
Sì	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Non presente	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <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>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• Che parlano inglese o in altre lingue</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%	Sì
<b>Personale dedicato</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetti alla vigilanza</li> <li>• Amministrativi</li> <li>• Tecnico-scientifici</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	3
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
Trattandosi di chiese, una volta aperte sono completamente fruibili.	Sì
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meno 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>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
100%	x
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meno di una volta a settimana</li> </ul>	

<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
No	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
No	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	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>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
50%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</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>• Sì</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>• Non presenti</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>
No	No
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Concerti, aperture, visite guidate e celebrazioni presso la Chiesa del Santuccio e Madonna delle Nevi.
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	<b>Precisare quali (2)</b>
Sì	Istituti del Polo musicale senese Amici della Pinacoteca Nazionale di Siena
<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>• Arte</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Sponsorizzazioni</li> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> <li>• Progetti europei</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	Sì

<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Si, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> <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>• No</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 : con 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 appuntamento
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
su appuntamento	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma</li> <li>• Gio</li> </ul>	9.00-13.00 su appuntamento
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
1400	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
non è possibile indicare un numero preciso in quanto esistono opere mobili di pittura ma anche parti architettoniche non esattamente quantificabili	> 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>

- > 50%
- Consultabili in sede

- < 50%
- Consultabili in sede

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

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

- < 50%
- Consultabili in sede

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

## Servizi specialistici

**Depositi**

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

- Sì

su prenotazione a Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla

**Archivio**

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

- Sì

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento a Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla

**Biblioteca**

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

- Sì

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento a Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla

**Fototeca**

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

- Sì

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento a Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla

## 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**

- No

**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

È in fase di studio

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

No

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

No

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

- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

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

- Quotidiani
- 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.)**

Predisposizione di audioguida con qr code

**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.)**

Miglioramento dell'accessibilità come dai piani PEBA.

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

Non previsto

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

Non previsto

**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.)**

Tra le azioni di valorizzazione che il Museo ha in programma vi è la realizzazione di nuovi supporti alla visita (didascalie, audioguide e guide cartacee) e la realizzazione di strumenti specifici per i pubblici con disabilità sensoriali e cognitive. Verranno inoltre potenziate le attività educative e performative rivolte ai vari pubblici ed eventi e attività.

**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

Musei Nazionali di Siena

### Tel

0577 41246

### Indirizzo / Address

Via San Pietro, 9

### Email

pin-si.comunicazione@cultura.gov.it