



## 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>
Centro	Toscana
<b>Indirizzo</b>	
Via di San Pietro 29	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Siena	53100
<b>Denominazione</b>	
Pinacoteca Nazionale 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

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1932

**Notizie storiche**

La Pinacoteca Nazionale di Siena raccoglie la più importante collezione di dipinti su tavola a fondo oro del Trecento e del Quattrocento senese. Il primo nucleo della raccolta nacque alla fine del Settecento grazie alla passione di eruditi locali, come l'abate Ciaccheri e l'abate De Angelis, che vollero porre in salvo da distruzioni e alienazioni le opere d'arte dell'epoca più antica, dei cosiddetti "primitivi". Molte istituzioni locali concorsero durante il secolo successivo ad incrementare il cospicuo patrimonio devolvendo alla Galleria dell'Accademia (era questo il nome originario del museo) un gran numero di capolavori che compongono ora la collezione di arte senese dal '200 al '600. Il Museo fu inaugurato nei Palazzi Buonsignori e Brigidi nel 1932 con l'ordinamento scientifico di Cesare Brandi che, nel 1933, ne pubblicò il catalogo.

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

La visita inizia dal secondo piano con i dipinti dell'epoca d'oro della pittura gotica senese, dalle origini fino al '400: i capolavori di Duccio, Simone Martini, di Pietro e Ambrogio Lorenzetti e dei tardo Trecentisti. Nel '400 è documentata la pittura raffinata e fantasiosa di Giovanni di Paolo e Sano di Pietro oltre che di Sassetta, Vecchietta, Matteo di Giovanni, fino alla piena adesione alla cultura classica da parte di Francesco di Giorgio Martini.

Al primo piano è testimoniata l'evoluzione artistica verso il manierismo compiuta grazie all'apporto di Domenico Beccafumi, dai contemporanei Sodoma, Riccio, Marco Pino, Brescianino. Un'ala è stata dedicata ai pittori che dallo scadere del '500 operarono prima in senso tardo manierista e poi in senso naturalista. Sempre al primo piano è presente il salone delle sculture.

**Missione**

La Pinacoteca Nazionale di Siena è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città al fine di diffondere la conoscenza del valore nazionale e internazionale delle proprie collezioni. Testimonianza della scuola pittorica senese, crea 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 la Pinacoteca intende aprirsi a diversi pubblici in modo da garantire in maniera dinamica il diffondersi delle conoscenze culturali e artistiche.

### Compiti e servizi

La Pinacoteca Nazionale di Siena svolge le seguenti attività:

- 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.

### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

### Numero totale sale

37

### Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Annalisa

#### Cognome

Giovani

#### Qualifica

Funzionaria per la comunicazione e promozione -  
Responsabile mediazione e servizi educativi

#### Telefono

0577 41246

#### Email

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

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

Martedì-sabato 9.00-19.00. Lunedì e domenica 9.00-13.30.

#### Apertura serale

- Occasionale

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

10

#### Giorni di apertura

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

<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
No	25 dicembre
<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>
364	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 a pagamento</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> <li>• Biglietti integrati</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> <li>• Presso altri musei</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</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> <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>
In prossimità dell'ingresso	Sì
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> <li>• Mappe</li> <li>• Audioguide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Scaricabile dal web</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> </ul>

- Francese

- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

**Completa di denominazione e orari di apertura**

- Sì

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

**Parcheggio riservato**

- No

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

- 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

Sì

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

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

> 50%

100%

**Personale dedicato**

**Personale dedicato**

Sì

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

**Fruizione**

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

**Sale aperte**

> 50%

34

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

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

Nel 2024 sono iniziati i lavori che vedranno il rinnovamento dei locali della Pinacoteca per diventare più accogliente e raggiungere gli standard internazionali. Durante i lavori che si protrarranno fino al 2026 il museo resterà aperto e si chiuderanno solo delle sezioni.

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
> 50%	x
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	<b>Zone di sosta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul>	Sì
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
Solo interna	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	Sì
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	Sì
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	Sì
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
No	100%
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</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>• Gratuito</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>• Ad orari fissi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QR Code</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>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>

su prenotazione

- Non presenti

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- Non presente

### Caffetteria

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

### Guardaroba custodito

Gratuito

### Servizi igienici

Interni

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

### L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

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

No

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

Sì

### Precisare quali

- Domenica al Museo
- Notte dei Musei
- Giornate europee del Patrimonio
- Famu, Famiglie al Museo

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

Sì

### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

### Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

### Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

## Educazione e didattica

<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	100%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere</b>

650

**possedute**

&gt; 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- > 50%
- Consultabili in sede

**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**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

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

su prenotazione

**Archivio**

- Sì

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

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento

**Biblioteca**

- Sì

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

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento

**Fototeca**

- Sì

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

martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

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

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- 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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

#### 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.)

Il Museo, diventato ente autonomo nel 2021 ha intrapreso un processo di ammodernamento che riguarderà sia il miglioramento della struttura a livello sismico e energetico, sia l'ampliamento dei supporti alla visita offerti all'utenza.

### Iniziative finalizzate al miglioramento

#### Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Sono previsti lavori ai fini dell'efficientamento energetico del museo (miglioramento antisismico delle sale espositive e di alcuni ambienti di servizio, realizzazione di nuova pavimentazione, miglioramento efficienza energetica della struttura) e lavori ai fini della rimozione delle barriere architettoniche del museo.

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

Tra le azioni in programma vi sono acquisti di opere e comodati e un grande progetto di riallestimento del museo.

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

È in fase di studio

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

No

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

Tra le azioni in programma vi sono acquisti di opere e comodati e un grande progetto di riallestimento del museo.

#### Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

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), di un nuovo catalogo generale 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

PINACOTECA NAZIONALE DI SIENA

### Tel

0577281161

### Indirizzo / Address

Via San Pietro, 9

### Email

pin-si.comunicazione@cultura.gov.it