



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 adoprerà 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

Area Geografica	Regione
Centro	Lazio
Indirizzo	
Piazza Trento, 5	
Città	Cap
Tivoli	00019
Denominazione	Acronimo
Villa d'Este	VE
Sito Web	Email
https://villae.cultura.gov.it/	davide.bertolini@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Andrea Bruciati	+39 07745589

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Villa Adriana	Largo Marguerite Yourcenar, 1 - 00019 Tivoli (RM)
Santuario di Ercole Vincitore	Via degli Stabilimenti 5, 00019 Tivoli (RM)
Mensa Ponderaria	Piazza del Duomo, 4 Tivoli (RM)

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2016

Notizie storiche

Villa d'Este, capolavoro del Rinascimento italiano, fu voluta dal cardinale Ippolito II d'Este su un sito già anticamente sede di una villa romana. Nominato governatore di Tivoli dal 1550 e desideroso di far rivivere i fasti delle corti estensi, decise di ampliare il palazzo e creare il famoso giardino con fontane, giochi d'acqua e musiche idrauliche, avvalendosi di un progetto architettonico ideato da Pirro Ligorio. Le sale del Palazzo vennero decorate sotto la direzione di protagonisti del tardo manierismo romano. Dal 1605, per volere del cardinale Alessandro d'Este si diede avvio ad una fase di restauri che interessò giardini e fontane. Dal XVIII secolo e fino alla prima metà del XIX secolo Villa d'Este visse un periodo di profonda decadenza. Durante la seconda metà dell'Ottocento ricominciò ad essere punto di riferimento culturale. Dopo la prima guerra mondiale, la villa divenne proprietà dello Stato Italiano e fu aperta al pubblico interamente restaurata

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

I principi dell'estetica rinascimentale sono ben visibili nei giardini di Villa d'Este, dove il progetto innovativo e gli elementi architettonici ne fanno un esempio unico al mondo di giardino all'italiana del XVI secolo, che ha influenzato lo sviluppo e la progettazione dei giardini in tutta Europa. Villa d'Este va considerata nello straordinario contesto paesaggistico, artistico e

storico di Tivoli, che presenta sia i resti prestigiosi di ville antiche, sia un territorio ricco di caverne e cascate, simbolo di una dialettica millenaria tra pietra e acqua. Il territorio tiburtino, lungo il fiume Aniene, ha goduto fin dai tempi antichi, condizioni favorevoli sia dal punto di vista climatico che strategico, trovandosi sull'asse dell'antica via Tiburtina. Dai primi anni del Seicento, fu una delle tappe di numerosi artisti e poeti durante i Grand Tour, in quanto area archeologico-paesaggistica di eccezionale bellezza e tra le più conosciute al mondo. Dal 2001 è sito Unesco

Missione

Villa d'Este tutela, conserva e valorizza il proprio patrimonio architettonico, artistico, storico e naturalistico. Villa d'Este promuove la conoscenza del patrimonio culturale attraverso il potenziamento della fruibilità ampliando le giornate di apertura al pubblico al massimo delle possibilità. Inoltre, attraverso la messa a sistema dei diversi siti che fanno parte dell'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este - VILLAE, si cerca di favorire il più possibile l'integrazione tra i siti e con il territorio. Villa d'Este è parte di una rete strettamente connessa che permette un miglioramento della fruibilità al pubblico.

Sono azioni fondamentali per attuare la missione: azioni di tutela, allestimento periodico di esposizioni temporanee su tematiche specifiche che creino un ponte tra il mondo antico e il contemporaneo; progetti, eventi culturali, letterari, conferenze, visite tematiche e studi scientifici in collaborazione con istituti universitari e di ricerca italiani ed esteri.

Compiti e servizi

Il complesso monumentale è composto da un giardino ed un palazzo.

Sono presenti: biglietteria, punto informativo, bookshop, punti ristoro, guardaroba custodito e gratuito. Per persone con disabilità e a ridotta mobilità sono disponibili: servizi igienici dedicati, un'ascensore che collega i piani del palazzo e un servizio con vetture elettriche per la visita del giardino (fruibile su prenotazione).

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

23

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Davide

Cognome

Bertolini

Qualifica

Funzionario Storico dell'arte

Telefono

+39 0774 5589

Email

davide.bertolini@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Apertura 8,45 - Chiusura a seconda del tramonto del sole; verificare gli orari sul sito ufficiale: villae.cultura.gov.it/orari-e-biglietti/

Apertura serale

- Occasionale
- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	Lunedì mattina - 1° gennaio e 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
363	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • In concessione • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Biglietti integrati • Facility card
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • Presso uffici turistici e/o agenzie • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Si

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnaletica di sicurezza 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • 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
100%	< 50%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore • Mezzi di locomozione per parchi/aree 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	20
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sale del Palazzo	Sì
Pulizia delle sale	

- Giornaliera

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

Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	Il percorso inizia passando dall'Androne al cortile porticato e nelle diverse sale affrescate disposte su due piani. Dal Palazzo si passa al giardino dove si trovano le fontane con i giochi d'acqua, tra le quali Fontana dell'Ovato, Fontana di Rometta, della Civetta e Fontana dell'Organo che suona ogni due ore a partire dalle ore 10.30 a.m
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala video • Centro visitatori
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Disponibili in inglese o altre lingue	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
<p>App scaricabile gratuitamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
<p>Durante l'apertura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti • Altro
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro	
<p>Il Museo di tutti per tutti</p>	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • In concessione 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<p>Gratuito</p>
Servizi igienici	Nursery
<p>Interni</p>	<p>No</p>
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
<p>Sì</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
<p>Sì</p>	<p>No</p>
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali

Sì	rassegne culturali anche con istituzioni locali, nazionali e internazionali.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Eva vs Eva (con Museo Nazionale Romano e Parco Archeologico di Pompei) Io, Villa Adriana (con MaXXI) Vita Nova II (con MaXXI) Umano troppo umano (con Museo Nazionale Romano)
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente • Monografie 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Archeologia • Storia
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Network radio-televisivi • Mailing list • Newsletter • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazioni • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	

Su richiesta, lunedì venerdì

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

No

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

10.00 -17.00

Numero di opere inventariate

450

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

70

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- > 50%

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

- > 50%
- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

Sì, all'interno del museo

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

No

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

No

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)

Messa a sistema dei diversi siti dell' Istituto (Villa Adriana, Villa d'Este, Santuario Ercole Vincitore, Mausoleo dei Plautii e Mensa Ponderaria) per migliorare l'offerta culturale e adeguarla alle diverse tipologie di pubblico, nell'ottica di una concreta integrazione con il contesto territoriale. Creazioni di "ponti" con la contemporaneità anche attraverso esposizioni temporanee ed eventi

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.)

Messa a sistema dei diversi siti dell' Istituto (Villa Adriana, Villa d'Este, Santuario Ercole Vincitore e Mensa Ponderaria) per migliorare l'offerta culturale e adeguarla alle diverse tipologie di pubblico, nell'ottica di una concreta integrazione con il contesto territoriale. Creazioni di "ponti" con la contemporaneità anche attraverso esposizioni temporanee ed eventi

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

Sono attive le concessione relative ai servizi di bookshop e accoglienza.
Si cerca di implementare la concessione in uso degli spazi per attività culturali ed, eventi promozionali.

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

Per favorire la fruizione delle collezioni è prevista la digitalizzazione e la fruizione da remoto delle sale affrescate dell'Appartamento nobile e della Collezione contemporanea (opere d'arte contemporanee acquisite per valorizzare il genius loci di Villa d'Este)

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.)

Oltre ad eventi di tipo promozionale con aziende aperte a sponsorizzazioni e con enti che collaborano attivamente con l'Istituto, è in programma un calendario annuale che prevede mostre, incontri con il pubblico e conferenze su tematiche specifiche legate a Villa d'Este e ai siti culturali dell'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este.

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

Villa Adriana e Villa d'Este

Tel

+39 07745589

Indirizzo / Address

Piazza Trento, 5

Email

va-ve@cultura.gov.it