

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

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

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

I principi

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

Trasparenza

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

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale

trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo

ELEMENTI IDENTIFICATIVI
Regione
Trentino Alto Adige
Area Geografica
Nord Italia
Indirizzo
Via Brescia, 1
Città
Trento
Denominazione
Museo Nazionale Storico degli Alpini
Acronimo
MNSA
Sito Web
http://museonazionalealpini.it
Email
museonazionalealpini@yahoo.it
Responsabile
Ten. Col. Giulio LEPORE Direttore
Telefono
0461827248
Eventuali altre sedi
Denominazione e indirizzo
Depositi presso Caserma Pizzolato, in Via delle Ghiaie 24
Caratteristiche essenziali
Natura giuridica-istituzionale

Museo militare del Ministero della Difesa
Tipo di gestione
Ente di Forza Armata
Anno di Istituzione
1958
Notizie storiche
<p>Il Museo Nazionale Storico degli Alpini dipende dal Comando Truppe Alpine ed è un museo militare, sito all'interno del parco del Doss Trento sull'omonimo colle. Esso custodisce la memoria del Corpo degli Alpini. Oltre a questo, all'interno è possibile visitare anche alcuni reperti archeologici trovati in sito e messi a disposizione dalla Soprintendenza dei Beni Culturali della Provincia Autonoma di Trento. Nel corso del 2019-2021 il Museo è stato ristrutturato ed ampliato. Il percorso espositivo propone visite che illustrano la storia del Corpo degli Alpini, dalla sua nascita a oggi, con l'esposizione di numerosi reperti unici nel loro genere e mediante l'ausilio di materiale multimediale, schermi, videoproiezioni e sistemi digitali. Vengono ripercorse le tappe salienti della storia contemporanea, con particolare attenzione alle campagne d'oltremare, al primo e al secondo conflitto mondiale, fino alla partecipazione dei soldati italiani alle missioni internazionali di peace keeping. E' inoltre disponibile un'applicazione, da scaricare sul proprio cellulare, per approfondire tutti i temi della visita. Il Museo ha riaperto il 4 novembre 2021.</p>
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
Missione:
Il Museo aspira a detenere collezioni, documenti, fotografie rappresentativi della storia degli alpini dalla fondazione del Corpo ai giorni nostri, assicurando che le collezioni siano tenute in modo sicuro, curato e siano studiate ed esposte a favore del pubblico
Compiti e servizi
<ul style="list-style-type: none"> - Essere baluardo dei valori e della memoria e delle tradizioni del Corpo degli Alpini. - Farsi promotore e valorizzare il patrimonio storico del Museo, promuovere la conoscenza dei Valori e della Patria con particolare attenzione ai giovani. - Valorizzare con ogni mezzo il patrimonio del Museo in modo che i cittadini, con particolare riferimento ai giovani, possano trovare incitamento alla loro elevazione morale ed alla loro devozione alla Patria. - Assicurare l'esposizione del patrimonio al pubblico. - Ricercare e promuovere l'acquisizione dei materiali atti a perpetuare la gloria e le tradizioni delle Truppe Alpine, perseguendo studi e approfondimenti di carattere storico e militare. - Promuovere stretti contatti e collaborazioni con le Autorità, gli Enti territoriali competenti per le attività museali e l'organizzazione scolastica per incentivare la frequentazione del Museo. - Mantenere il legame con i Reparti alpini e l'Associazione Nazionale Alpini finalizzato al potenziamento del Museo per diffondere la conoscenza della storia e dei valori alpini.
Superficie espositiva (mq)

1200 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Prato antistante la struttura principale di proprietà del Museo. Il museo è inserito nel parco del Doss Trento.

Numero totale sale

3 sale

Numero dei visitatori annuo

Circa 8000

Referente della compilazione della Carta

Nome: Giulio

Cognome: Lepore

Qualifica: Direttore

Telefono: 0461-827248

Mail: museonazionalealpini@yahoo.it

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Orario di apertura

Mar – Gio 08.15 – 12.00

13.15 – 16.15

Ven 08.15 – 12.00

1° e 3° Sab e Dom 09.00 – 12.00

13.30 – 17.00

Orario di apertura Feriale

////

Apertura Serale

- Occasionale X
- Stagionale
- Altro

Numero di ore giornaliere (min.6)

6 ore

Giorni di apertura

- Lun chiuso
- Mar 08.15-12.00 13.15-16.15
- Mer 08.15-12.00 13.15-16.15
- Gio 08.15-12.00 13.15-16.15
- Ven 08.15-12.00
- 1° e 3° Sab e Dom 09.00-12.00 13.30-17.00

Effettua il giorno di chiusura settimanale si
Lunedì
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
01 – 13/01 e 22 - 31/12 Natale, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 1° Maggio, Ferragosto
Numero di giorni di apertura annua
240
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Si www.museonazionalealpini.it
Presenza di social media
Si Instagram
Il museo è presente in altri siti web
Si. Sito di Stato Maggiore Esercito, Rete Trentino Grande Guerra, Ufficio APT città di Trento
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si
Biglietteria NON COMPATIBILE CON MNSA
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso a pagamento X Ingresso gratuito X Ingresso libero, senza emissione di biglietto - Gestione diretta - In concessione - Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni - Possibilità di riduzioni Biglietti cumulativi Biglietti integrati Facility card - Biglietti differenziati museo / parco
Acquisto del biglietto NON previsto
<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 - On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'acquisto in sede
NON COMPATIBILE CON MNSA

Possibilità di prenotazione
Si
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
SOLO PER GRUPPI NUMEROSI (Più di 25 persone)
Modalità di prenotazione
<input checked="" type="checkbox"/> In sede <input checked="" type="checkbox"/> Telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Per mail <input type="checkbox"/> -Presso altri musei <input checked="" type="checkbox"/> X Presso uffici turistici e/o agenzie <input checked="" type="checkbox"/> X On line c/o sito web del museo/polo <input type="checkbox"/> -On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'accesso
Nessuno
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
Attraverso il personale preposto
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Organizzate in maniera preventiva le prenotazioni per rendere immediato l'accesso
Informazione e orientamento: punto informativo
Desk ingresso e display esplicativo
Disponibilità di materiale informativo gratuito
Si, brochure
Segnaletica interna
<input checked="" type="checkbox"/> X Mappe di orientamento <input checked="" type="checkbox"/> X Segnali sui percorsi e i servizi <input checked="" type="checkbox"/> X Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<input checked="" type="checkbox"/> X Si <input type="checkbox"/> - No
Completa di denominazione e orari di apertura
<input checked="" type="checkbox"/> X Pannelli su cancello

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
- Mappe di orientamento - Segnali sui percorsi e i servizi X Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato
Parcheggio adiacente al Museo gestito dal comune e libero
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
- Muniti di cartellino identificativo X Dotati di divisa X Che parlano inglese o in altre lingue (alcuni addetti conoscono la lingua) X In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%
Personale dedicato
No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
X Scivoli/rampe - Montascale - Ascensore - Guide a terra per non vedenti - Mezzi di locomozione per parchi/aree
FRUIZIONE
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione
Sala lettura e biblioteca
Sale aperte
///
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili
Tutti

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sì
Pulizia delle sale
X Giornaliera - Una volta a settimana - Più di una volta a settimana - Meno di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche
NON COMPATIBILE CON MNSA
Percentuale di mq fruibili sul totale
Tutti gli spazi espositivi sono visitabili
Spazi comunque visitabili
NON COMPATIBILE CON MNSA
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)
X Giornaliera -Una volta a settimana -Più di una volta a settimana -Meno di una volta a settimana
Spazi dedicati alla comunicazione
- Sala video - Centro visitatori X Sala destinata alla didattica X Sala conferenze
Zone di sosta
Spazio antistante l'ingresso (esterno), atrio all'ingresso (coperto)
Area Wi-Fi
No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì

illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No (è installato un impianto per il riciclo dell'aria e di riscaldamento a pavimento)
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì
Schede mobili
Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
Sì nei pannelli digitali
Materiale informativo/brochure/depliant
X Gratuito - A pagamento X Disponibili in inglese e/o altre lingue - Non presenti
Catalogo generale
- Gratuito - A pagamento - Disponibile in inglese o in altre lingue X Non presente
Audioguide
- Gratuite - A pagamento - Disponibile in inglese o in altre lingue X Non presente

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

- X Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi
- X Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- X Postazioni audio/video
- X Dispositivi "mobile"
- X Gratuiti
- A pagamento
- Non presenti
- Altro: App interna Wi-Fi (ita-engl)

Strumenti multimediali: Altro

Sistema WIFI con applicazione per approfondimento visita/reperti

Strumenti online

- Sì
- No
- X QR Code (zona specifica ritrovamenti archeologici)
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

Strumenti online: Altro

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- X Sì
- No
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì
- X No
- Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

- Percorsi per non udenti

X Non presenti

- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

-No

SERVIZI DI OSPITALITÀ

Bookshop

- Gestione diretta

- In concessione

- Accessibile solo dall'istituto

- Entrata indipendente

X Non presente

Caffetteria

- Gestione diretta

- In concessione

- Accessibile solo dall'istituto

- Entrata indipendente

X Non presente (disponibilità di macchinette distributrici acqua bevande caffè e merendine)

Ristorante

- Gestione diretta

- In concessione

- Accessibile solo dall'istituto

- Entrata indipendente

- Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche

X Non presente

X Macchinette distributrici Caffè, Bevande e Merendine

Guardaroba custodito

Si (Armadietti con chiavi)

Servizi igienici

Si

Nursery

No

VALORIZZAZIONE

Si organizzano esposizioni temporanee

Si

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

- Semestrale

X Annuale
- Nessuna
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
Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo
Sì
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere
Sì
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)
<ul style="list-style-type: none"> - Editate in proprio - Esternamente - Collane - Periodici - Monografie - Editoria didattica
Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> - Arte - Architettura - Archeologia - Storia - Etnoantropologia - Scienze naturali - Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
<ul style="list-style-type: none"> X Sito web X Quotidiani X Network radio-televisivi X Cartellonistica X Mailing list - Newsletter X Social network - Non presenti

Risorse aggiuntive
<input checked="" type="checkbox"/> Erogazioni liberali <input checked="" type="checkbox"/> Sponsorizzazioni <input checked="" type="checkbox"/> Crowdfunding <input type="checkbox"/> - Diritti di riproduzione <input type="checkbox"/> - Concessione in uso degli spazi <input type="checkbox"/> - Progetti europei <input type="checkbox"/> - Non presenti
Accordi e convenzioni
<input checked="" type="checkbox"/> Partnership con altri istituti <input checked="" type="checkbox"/> Accordi integrati <input checked="" type="checkbox"/> Volontariato <input checked="" type="checkbox"/> Convenzione con la PAT per visite istituti scolastici <input type="checkbox"/> - Servizio civile <input type="checkbox"/> - Non presenti
EDUCAZIONE E DIDATTICA
Servizi educativi
No
Didattica affidata in concessione
No
Attività di alternanza scuola/lavoro
Sì
Visite e percorsi tematici
<input type="checkbox"/> - Sì : senza prenotazione/iscrizione <input type="checkbox"/> - Sì : con prenotazione/iscrizione <input checked="" type="checkbox"/> X No
Laboratori artistici e di animazione
<input type="checkbox"/> - Sì : senza prenotazione/iscrizione <input type="checkbox"/> - Sì : con prenotazione/iscrizione <input checked="" type="checkbox"/> X No
Corsi di formazione per docenti scolastici
<input type="checkbox"/> - Sì : senza prenotazione/iscrizione <input type="checkbox"/> - Sì : con prenotazione/iscrizione <input checked="" type="checkbox"/> X No
Progetti in convenzione con le scuole
<input type="checkbox"/> - Sì : senza prenotazione/iscrizione <input checked="" type="checkbox"/> X Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione X No
Altre iniziative
- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione - Altre iniziative/descrizione
Altre iniziative/descrizione
////
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato
No
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
No
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario
Durante l'orario di apertura del Museo
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
- X Quotidiani - X Sito web - X Mailing list - X Newsletter - X Social network - X Pieghevoli - Non presenti
DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI
Possibilità di consultazione
Sì
Orario
- Lun //// - Mar 08.15-12.00 13.15-16.15 - Mer 08.15-12.00 13.15-16.15 - Gio 08.15-12.00 13.15-16.15 - Ven 08.15-12.00

- 1° e 3° Sab Dom 09.00-12.00 13.30-17.00
Numero di opere inventariate
100%
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
100%
Numero di reperti esposti
523
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
65%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: sistema SIGE + registro donazioni
- 100%
X > 50%
- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line
Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
- 100%
-> 50%
X < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
- 100%
-> 50%
- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
- 100%
X > 50%
- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
- 100%
-> 50%

- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
Disponibilità di: pubblicazioni
X Sì
- No
- Disponibili on-line
SERVIZI SPECIALISTICI
Depositi
X Sì
- No
Archivio
X Sì
- No
Biblioteca
X Sì
- No
Fototeca
X Sì
- No
RAPPORTI CON IL TERRITORIO
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto
Sì
Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
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
X Sì, realizzando esposizioni temporanee
- No
- Altro
Altro
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati
X Sì, con altri musei del territorio
X Sì, con altri musei affini per tipologia
X Sì, con enti e istituzioni culturali
X Sì, con altri soggetti
- No

- Altro
Altro
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio
Sì
È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio
Sì. Disponibili brochure (ita-ingl-ted)
Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No
Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:
<input checked="" type="checkbox"/> Enti territoriali <input checked="" type="checkbox"/> Associazioni di volontariato <input checked="" type="checkbox"/> Associazioni culturali <input checked="" type="checkbox"/> Operatori economici <input checked="" type="checkbox"/> Fondazioni <input type="checkbox"/> Società di servizi <input type="checkbox"/> Imprenditoria locale <input type="checkbox"/> Ditte e fornitori tecnici <input type="checkbox"/> Case editrici <input type="checkbox"/> Università e istituti di formazione <input type="checkbox"/> Biblioteche e archivi <input checked="" type="checkbox"/> Musei <input type="checkbox"/> Mass media - stampa <input type="checkbox"/> Gruppi organizzati
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività
<input type="checkbox"/> Quotidiani <input checked="" type="checkbox"/> Mailing list <input checked="" type="checkbox"/> Newsletter <input checked="" type="checkbox"/> Social network
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.)
Ampliamente della collaborazione con i Musei del territorio. Ricerca di ampliare la formula delle mostre temporanee in sede, ampliando anche le tematiche e gli argomenti oggetto della mostra.

Individuazione di nuove iniziative che possano essere di interesse per i diversi pubblici. Sviluppo nuove attività come presentazioni libri, concerti, cori in Museo.

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.)

Struttura di recente costruzione, al momento non sono pianificati interventi migliorativi.

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

Ricerca continua di rapporti con privati per donazioni, collaborazioni con altri Enti Museali per prestito/ comodato in uso di materiali

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

In valutazione presso le S.A. l'attivazione di un bookshop

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.)

Nel corso del 2025 sono stati programmati:

- Gennaio-dicembre: mostra temporanea presso Torre Vanga
- Febbraio-aprile: mostra temporanea "Il bisturi dopo la baionetta" (sede)
- Luglio-ottobre: mostra in collaborazione con il Museo di Caporetto sulla 1 G.M. (sede)
- Incontri per letture/presentazioni libri, manifestazione musicale e di un coro in museo

Altro

Partecipazione ad adunata A.N.A, con una mostra temporanea esterna del Museo, maggio 25

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 riservato alla carta dei servizi 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.

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.

MODELLO DI RECLAMO/ COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI CULTURALI

Indirizzo/Address

Telefono	Mail
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO / PLEASE COMPLETE USING BLOCK CAPITALS)	
RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :	
COGNOME / FIRST NAME : _____	
NOME / SURNAME : _____	
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____	
TELEFONO/PHONE : _____	
E-MAIL : _____	
OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS:	

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS:	

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days