



DIOCESI DI  
PITIGLIANO-SOVANA-ORBETELLO

PALAZZO ORSINI  
ORSINI PALACE  
PITIGLIANO

CARTA  
DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI

13 APRILE 2023

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 nel Museo di Palazzo Orsini di Pitigliano e affiliati, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

### I PRINCIPI

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

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni, sul modello degli istituti che offrono dei servizi pubblici. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012), garantendo, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Complesso monumentale 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/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'immensa mole del palazzo-fortezza dei Conti Orsini caratterizza gli affascinanti quadri ambientali di Pitigliano, la città del tufo. Iniziato a costruire nel XII secolo come fortezza dai Conti Aldobrandeschi di Sovana, nel 1313 passa alla famiglia Orsini per il matrimonio di Anastasia, figlia di Margherita Aldobrandeschi, con Romano e diventa la residenza della nobile famiglia. Nuovi interventi di ampliamento vengono realizzati nel 1465, in occasione del matrimonio fra Niccolò III Orsini con Elena dei Conti di Montalcino, mentre nel 1520 vengono rinnovate le strutture difensive per adeguarle alle nuove armi da fuoco, su progetto del famoso architetto Antonio da Sangallo il Giovane. Il palazzo segue poi le vicende della Contea Orsini, data in permuta ai Granduchi di Toscana nel 1604 e dai Medici passa, nel 1737, ai Lorena, che ne modificano gli spazi interni. I nuovi Granduchi lo cedono nel 1793 al Vescovo di Sovana perché diventi la sua residenza e sede della Curia vescovile.

L'austera architettura esterna, con l'alta torre del cassero animata da merli e apparato a sporgere, avvolge un elegante piazza interna, preannunciata dal portone di ingresso a bugnato sormontato dall'aerea loggia del Sangallo. La piazza è animata da scale esterne, da un classico portico, con colonne ioniche, da finestre di gusto quattrocentesco e da un pozzo esagonale in travertino, decorato con grandi stemmi della Contea di Pitigliano e del Conte Niccolò III e affiancato da due colonne in stile corinzio unite da un classico architrave. Particolarmente elegante è il portale del palazzo, ingresso al Museo, in travertino riccamente scolpito alla fine del XV secolo con festoni e un emblema inneggiante alla fedeltà militare di Niccolò III, chiamato nel 1495 da Venezia come Governatore in campo delle milizie della Serenissima: due mani stringono con forza un collare da mastino munite di punte e il motto *Prius mori quam fallere*.

All'interno del Palazzo si trova il museo diocesano, con oltre venti sale espositive. Vi si possono ammirare opere uniche di oreficeria e argenteria, monete, sculture lignee realizzate fin dal secolo XIV (tra le quali la statua di Niccolò III Orsini e la "Madonna con Bambino" di Jacopo della Quercia), dipinti su tavola e su tela (tra le quali opere di G. Cozzarelli, A. Casolani, F. Zuccarelli, P. Aldi), manoscritti e libri antichi. Inoltre si possono ancora ammirare parte dei soffitti originali con le decorazioni Quattrocentesche e affreschi con raffigurazioni floreali e figure legate alla famiglia Orsini.

### GESTIONE E FINALITÀ

[Estratto dallo Statuto del Museo di Palazzo Orsini, promulgato dall'Ordinario diocesano il 31 dicembre 2014, con Decreto n. 107/2014]

Il Museo diocesano di Palazzo Orsini (citato in questo documento come Museo diocesano), in conformità alle indicazioni generali dell'Autorità ecclesiastica in materia, è istituito dal Vescovo e Ordinario diocesano ed ha sede nel Palazzo Orsini, piazza Fortezza Orsini n° 25, Pitigliano (Gr), con Decreto del 1° ottobre 1999, protocollo n° 380/99.

Ente proprietario del Museo diocesano, delle sue strutture e degli altri oggetti da esso acquisiti per donazione o per altro titolo è la diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello, ente dotato di personalità giuridica riconosciuta civilmente (R.P.G. Trib. Grosseto n° 168).

A tutti gli effetti, anche nei rapporti con l'autorità civile competente, la rappresentanza del Museo diocesano spetta al Direttore nominato dall'Ordinario diocesano, che a sua volta, in modo continuo e collaborativo, fa riferimento all'Ufficio Diocesano per i Beni Culturali Ecclesiastici e al suo Direttore.

Le finalità del Museo diocesano vengono così formulate:

- a) Il museo è il luogo naturale di custodia dei beni mobili artistici e liturgici di proprietà della Diocesi.
- b) Il museo è destinato a ricevere in deposito (per l'esposizione e la custodia) quegli oggetti appartenenti alle chiese e ad altri enti ecclesiastici della Diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello che rivestono interesse storico, artistico, religioso e non possono essere conservati nel loro sito naturale per cessata funzionalità viva, per

logoramento irrimediabile, oppure per pericolo di furto o di deterioramento. Analogo servizio il Museo diocesano lo offre alle famiglie religiose residenti in Diocesi per gli oggetti delle loro chiese e conventi. Gli oggetti depositati permangono di proprietà dei rispettivi enti ecclesiastici e conservano il loro carattere di beni culturali religiosi, che documentano la vita della comunità ecclesiale e fungono da strumento della didattica religiosa.

c) Inoltre il Museo è abilitato a ricevere donativi o depositi da parte di enti o di privati; è anche abilitato a ricevere oggetti di interesse storico, artistico, religioso che gli vengono offerti e acquistati dalla Diocesi.

d) Il museo ha il compito di promuovere ed incrementare la conoscenza scientifica, la valorizzazione culturale e religiosa, la potenzialità educativa degli oggetti da esso custoditi, nonché del mondo più universale dell'arte cristiana antica e moderna. In modo particolare per questa finalità è a disposizione delle parrocchie, degli istituti religiosi, delle scuole catechistiche diocesane ed extra diocesane, come pure delle associazioni di artisti che concentrano il loro interesse sull'arte cristiana.

e) Rientra nelle finalità istituzionali del museo anche un fattivo interessamento per il restauro ed il recupero di beni culturali sacri degli enti ecclesiastici della Diocesi e un compito di consulenza in questo settore, a prescindere dalla materiale collocazione degli oggetti stessi.

f) Nel caso di costituzione di raccolte museali sacre di enti ecclesiastici in altri luoghi del territorio diocesano, esse dovranno articolarsi come istituzioni indipendenti dal Museo diocesano, ma comunque soggette alla soprintendenza del Direttore del Museo diocesano stesso.

Il Museo diocesano custodisce ed espone le seguenti raccolte:

Dipinti su tela e su legno; Sculture in legno e in materiale diverso; Affreschi; Incisioni e stampe; Paramenti sacri e stoffe; Arredi liturgici; Monete e medaglie; Codici, incunaboli, manoscritti, libri a stampa; Cimeli e ricordi della vita della diocesi; Mobili d'epoca.

.....

Il referente per la compilazione della Carta è:

**Don Marco Monari**

Direttore dell'Ufficio Beni Culturali della Diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Proprietà	Il Palazzo Orsini (negli spazi museali accessibili) è un palazzo privato, di proprietà della Diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello, con sede a Pitigliano (GR), Piazza Fortezza Orsini, n. 25. CF: 93000880539
Orario di apertura standard	10:00-13:00 / 15:00-18:00 (estate: 19:00) L'accesso al pubblico termina 30 minuti prima dell'orario di chiusura.
Giorni di apertura	Lunedì chiuso. Luglio e agosto aperto tutti i giorni.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www.palazzo-orsini-pitigliano.it</li> <li>• Facebook: Palazzo Orsini</li> </ul>
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biglietteria all'ingresso del Palazzo.</li> <li>• Intero: € 5,00 – Ridotto gruppi (min.15 pax): € 3,50 – Ridotto 6-10 anni: € 3,00 – Gratuito: under 6 anni</li> </ul>
Attesa per l'acquisto del biglietto in sede	Attesa massima circa 5 minuti
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Attesa massima circa 10 minuti
Informazione e orientamento	Biglietteria
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miniguia cartacea; App IZI Travel</li> <li>• Lingue disponibili: Italiano, Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo</li> </ul>
- informazioni <i>online</i> sui servizi	Indicazioni presenti sul sito web e facebook
- segnaletica interna	Mappe di orientamento presenti nella miniguia gratuita, segnali sui percorsi. Presenti segnali a norma di legge: estintore, allarme antincendio, nspi antincendio, uscita, percorsi di sicurezza, uscita di sicurezza, WC
- segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna al Museo: cartelli stradali, pannelli nel centro storico, stendardo e pannelli interni alla corte del Palazzo Orsini.
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale non ha obbligo della divisa</li> <li>• Il personale parla solo italiano</li> <li>• Il personale, in particolare l'intendente del Palazzo, può dare informazioni dettagliate e fare anche la guida</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I disabili hanno a disposizione un ascensore che porta ai diversi piani del Palazzo (accesso da Piazza della Repubblica)</li> <li>• Presenza di rampe nel percorso per facilitare l'accesso alle sale dei</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	disabili <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non tutte le sale sono accessibili ai diversamente abili, a causa della conformazione non modificabile del Palazzo Orsini</li> </ul>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le sale sono aperte ai visitatori e visitabili</li> <li>• La pulizia delle sale viene eseguita sistematicamente una volta a settimana</li> </ul>
- sale aperte alla fruizione	
- spazi dedicati alla fruizione	Tutti gli spazi espositivi del museo sono accessibili e fruibili
- spazi dedicati alla comunicazione	È presente una sala video e spazi dedicati alla didattica
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta all'ingresso e durante il percorso
Illuminazione	L'illuminazione è diffusa e in alcune sale ridotta
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e degli spazi pubblici di fruizione è costante e sistematico mediante telecamere con registrazione
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	
- pannelli e/o schede mobili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pannelli con didascalie in alcune sale e per alcune opere</li> <li>• Pannelli scritti in italiano e inglese</li> </ul>
- didascalie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le didascalie ricoprono 100% delle opere esposte</li> <li>• Le didascalie sono scritte in italiano e inglese</li> </ul>
- guide brevi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le guide brevi sono gratuite</li> <li>• Le guide brevi sono disponibili in italiano, inglese, tedesco, francese</li> </ul>
- catalogo generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non esiste</li> </ul>
- audioguide e app	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audioguide non presenti</li> <li>• App: izitravel</li> </ul>
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione e non supportate da strumenti audio</li> <li>• Disponibili in lingua italiana</li> </ul>
- sito web	<a href="http://www.palazzo-orsini-pitigliano.it">www.palazzo-orsini-pitigliano.it</a> facebook: Palazzo Orsini (Pitigliano)
- strumenti multimediali	Video proiettato nella sala n. 5 e totem (video) nelle sale 2 e 8
- strumenti <i>online</i>	Possibilità di consultare l'inventario su <a href="http://www.beweb.chiesacattolica.it">www.beweb.chiesacattolica.it</a>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- altro materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deplianti Musei di Maremma</li> <li>• Multilingue</li> </ul>
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non presente
- in via continuativa	
- su richiesta	Richiedibile all'ingresso o tramite citofono da ingresso con ascensore
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	Non presenti
- esistenza di percorsi specifici	Da piazza della Repubblica, ingresso con ascensore
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	A gestione diretta; alla reception del Museo
Caffetteria	Dispositivi self service; gestione esterna; alla reception del Museo
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti e borse	Box gratuiti alla reception del Museo
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di mostre temporanee organizzate da soggetti terzi</li> <li>• Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive di altri istituti (prestiti limitati ad alcune opere)</li> </ul>
Eventi (conferenze, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze, convegni, workshop, iniziative culturali e concerti organizzati in proprio e in compartecipazione con gli altri Istituti culturali diocesani, extradiocesani, università, scuole
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazioni su restauri, studi settoriali, mostre</li> <li>• Si realizzano sia pubblicazioni in proprio, sia in compartecipazione con gli altri Istituti culturali diocesani</li> </ul>
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono pubblicizzate sul sito web, face book, quotidiani e periodici (locali e non), email, TV locale, portale CEI, siti istituzionali (Regione Toscana, Musei di Maremma, ecc...)
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accordi con rete museale della Regione Toscana, Musei di Maremma</li> <li>• Possibilità di concessione degli spazi (dopo valutazione delle finalità e nulla osta della Soprintendenza competente) per eventi</li> </ul>
Altro	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Per info, email: palazzo.orsini.pitigliano@gmail.com Oppure: m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it
- visite e percorsi tematici	Su richiesta e accordi con le scuole
- laboratori artistici e di animazione	Possibilità di ospitare laboratori artistici e di restauro
- corsi di formazione per docenti scolastici	Possibilità di ospitare corsi di formazione per docenti
- corsi di formazione per operatori didattici	Possibilità di ospitare corsi di formazione per operatori
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Disponibilità ad accogliere progetti didattici legati al tema dell'arte, del restauro, della musica e attinenti al periodo del Palazzo
- altre iniziative	Nessuna
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Presso la sede del Museo e negli orari di apertura. Possibilità di richiesta informazioni fuori orario via telefono
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La consultazione di materiale interno al Museo è consentita solo su richiesta e risposta scritta al Direttore dell'Ufficio Beni Culturali della Diocesi (m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it). Possibilità di consultare materiale archivistico (Archivio Storico Diocesano), scrivendo a: <a href="mailto:archivio@pitigliano.chiesacattolica.it">archivio@pitigliano.chiesacattolica.it</a>
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Nessuna
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	<a href="http://www.beweb.chiesacattolica.it">www.beweb.chiesacattolica.it</a> oppure su richiesta al Direttore dell'Ufficio diocesano beni culturali
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:	
- schede di catalogazione	Su richiesta al Direttore dell'Ufficio diocesano beni culturali
- schede di restauro	Su richiesta al Direttore dell'Ufficio diocesano beni culturali
- schede di movimentazione	Su richiesta al Direttore dell'Ufficio diocesano beni culturali
- archivio fotografico	Su richiesta al Direttore dell'Ufficio diocesano beni culturali
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Non presente



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- pubblicazioni	Diverse su richiesta alla reception del Museo
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Partnership con Università degli Studi di Firenze Accordi con Istituti comprensivi Accordo con l'associazione La Piccola Gerusalemme Possibilità di accordi con altri istituti accademici e culturali e istituzioni
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Accesso consentito su richiesta: <a href="mailto:archivio@pitigliano.chiesacattolica.it">archivio@pitigliano.chiesacattolica.it</a> Consultare: <a href="http://www.diocesipitigliano.it">www.diocesipitigliano.it</a> (Beni Culturali)
Biblioteca	Accesso consentito su richiesta: <a href="mailto:m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it">m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it</a> Consultare: <a href="http://www.diocesipitigliano.it">www.diocesipitigliano.it</a> (Beni Culturali)
Fototeca	Non presente
Deposito	Accesso consentito al solo personale autorizzato
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Offrire maggiore fruibilità e sicurezza, oltre che aumentare il pubblico: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proseguire con i restauri architettonici e delle superfici pittoriche</li> <li>- Proseguire con i restauri delle opere e dei manufatti</li> <li>- Adeguamento del Palazzo Orsini agli standard di sicurezza (nei limiti del rispetto e della legge a tutela del bene): filodiffusione per comunicazioni interne alle sale espositive da parte del personale</li> <li>- Inserire nel percorso museale alcuni spazi che ospitino laboratori artistici, didattici e di restauro</li> <li>- Realizzazione di audioguide e app dedicata</li> </ul>
- delle collezioni	È in programma la costante manutenzione e restauro delle opere in deposito
- dei servizi	È in programma l'ulteriore miglioramento degli accessi ai diversamente abili
- delle attività di valorizzazione	È in programma valorizzare il Palazzo Orsini mettendo ulteriori sale a disposizione per mostre temporanee, laboratori didattici e di restauro, per eventi organizzati da terzi, per studiosi e ricercatori
- altro	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Email: <a href="mailto:m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it">m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it</a></li> <li>• Sarebbe auspicabile che il numero di reclami non superasse lo 0,2% dei visitatori totali annui.</li> </ul>

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, ma si riserva di verificare l'attendibilità e l'obiettività, mediante valutazione formale con gli organi competenti interni ed esterni.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili nell'ultima sala. I moduli debitamente compilati e firmati devono essere depositati sul tavolo dell'ultima sala oppure possono essere consegnati al personale del Museo.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it](mailto:m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it), o un fax al seguente numero: 0564614419.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e delle valutazioni in genere.

L'eventuale opportunità di risposta scritta al reclamo (entro 60 giorni) è a totale discrezione del Direttore del Museo o del Direttore dell'Ufficio Beni Culturali, unici incaricati della gestione dei reclami.

Se ritenuto opportuno dal personale responsabile possono essere attivate forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: [m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it](mailto:m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso l'ultima sala del percorso. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Pitigliano, 18 ottobre 2018  
(Prot. n. BC/122/2015)



**Il Direttore**  
**dell'Ufficio Beni Culturali**  
Don Marco Monari

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.  
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione



**DIOCESI DI PITIGLIANO-SOVANA-ORBETELLO**

**Museo di Palazzo Orsini – Museum of Orsini Palace**

Piazza Fortezza Orsini, 25 - 58017 Pitigliano (GR)

Tel.: +39 0564 616074 – Fax: +39 0564 614419

**MODULO DI RECLAMO – Complaint Form**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME (family name)			
NOME (name)			
NATO A (born in)		IL (date)	
RESIDENTE A (living in)		PROV (Country)	
VIA (Address)			
C.A.P. (Code)		TEL.	FAX
E-MAIL			

**OGGETTO DEL RECLAMO – Complaint Object**

---

---

**MOTIVO DEL RECLAMO – Reason of complaint**

---

---

---

---

---

---

---

---

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI - Proposals**

---

---

---

---

---

---

---

---

\* 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 \_\_\_\_\_

FIRMA - Signature \_\_\_\_\_

