



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E
DEL TURISMO

Museo di
Palazzo
Besta di
Teglio
(SO)

Carta della qualità dei servizi

2016

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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali 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. 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.
- *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 si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai 2 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 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 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

Il *Museo di Palazzo Besta*, ha sede nel Palazzo Besta di Teglio (SO), edificio storico di proprietà dello Stato. Dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta, 24, 20123 Milano; tel. 02 80294401; pm-lom@beniculturali.it), organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

Allo stesso Polo fa capo la gestione economica e la gestione del personale in servizio presso il Museo.

Il *Museo* comprende attualmente diciassette sale adibite a esposizione permanente, di cui tre dedicate all'*Antiquarium Tellinum*, quattro sale per esposizioni temporanee e sale per uffici.

STORIA

Palazzo Besta sorge su un pianoro affacciato sulle Prealpi Orobie e sulla Valtellina. È una delle più belle e meglio conservate dimore lombarde del Cinquecento. Il palazzo fu edificato nella seconda metà del Quattrocento, inglobando edifici preesistenti, per volere di Azzo I Besta. Il figlio Azzo II e la moglie Agnese Quadrio diedero impulso alla decorazione pittorica e trasformarono il Palazzo in una vera e propria corte rinascimentale che ospitò artisti, letterati e filosofi in un periodo di grande fermento per storia della Valtellina. Il Palazzo rimase della famiglia Besta fino al 1726 quando divenne proprietà del console di giustizia Pietro Morelli che fece costruire le due *stue* verso la Valle. La proprietà fu in seguito frazionata e smembrata a fine Ottocento tra diverse famiglie di contadini che si installarono nell'edificio e lo adattarono ad abitazione, stalle e fienili. Fu salvato dall'incuria e dall'abbandono nel 1911 quando fu acquistato dallo Stato italiano. Gli interventi di restauro iniziarono nel 1915. Il Museo è aperto al pubblico dal 1927.

COMPITI E SERVIZI

La missione del *Museo* è quella di: conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il Palazzo e le sue collezioni; diffonderne la conoscenza e la storia, che è parte della storia della Valtellina e dei suoi rapporti con le valli alpine della Rezia e delle Orobie; sensibilizzare il pubblico al valore del patrimonio culturale e alla sua conservazione; valorizzare il monumento e il territorio circostante, attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni e mostre che possano attrarre e incrementare il numero di visitatori per ampliarne la formazione culturale; sviluppare forme di collaborazione con altre Istituzioni, enti e associazioni tesi alla conoscenza, valorizzazione e divulgazione degli studi e della ricerca scientifica. In particolare il *Museo di Palazzo Besta* promuove la conoscenza, lo studio e la ricerca sulla storia della Valtellina in età preistorica e in età grigione.

Il *Museo di Palazzo Besta* è aperto al pubblico e visitabile.

Il *Museo* offre la possibilità di utilizzare spazi per eventi culturali.

Il referente per la compilazione della Carta è Flora Berizzi, Direttore del *Museo di Palazzo Besta*.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario e giorni di apertura	<p><u>Dal 2 maggio al 30 settembre:</u> da martedì a sabato, il 2° e il 4° lunedì del mese: 9.00-12.00 e 14.00-17.00</p> <p>Festivi, la 1^a, la 3^a e l'eventuale 5^a domenica del mese: 8.00-14.00</p> <p><u>Dal 1° ottobre al 30 aprile:</u> da martedì a sabato, la 1^a, la 3^a e l'eventuale 5^a domenica del mese, il 2° e il 4° lunedì del mese: 8.00-14.00 .</p>
Giorni di chiusura	<p>1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre Il 1°, il 3° e l'eventuale 5° lunedì del mese, la 2^a e la 4^a domenica del mese.</p>
Accoglienza	
Sito Web	<p>http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it/index.php/palazzo-besta</p> <p>https://www.facebook.com/palazzo.besta/</p>
Biglietteria	<p>La biglietteria è anche punto informativo e risponde a domande inerenti al museo e alle sue collezioni.</p> <p>Intero: 4 €</p> <p>Ridotto: 2 € per i cittadini dell'Unione europea di età compresa tra i 18 e i 25 anni e ai docenti delle scuole statali con incarico a tempo indeterminato.</p> <p>Gratuito: per tutti i cittadini appartenenti all'Unione Europea di età inferiore a 18 anni; per i portatori di handicap e accompagnatori; per le guide turistiche dell'UE nell'esercizio dell'attività; per il personale MiBACT; per i membri dell'ICOM; per gruppi o comitive di studenti dell'UE accompagnati dai loro insegnanti; per gli allievi ISCR, OPD e Scuola per il Restauro del Mosaico; per i docenti e gli studenti delle facoltà di architettura, conservazione dei beni culturali, lettere e filosofia con indirizzo archeologico o storico-artistico; per i docenti di storia dell'arte nelle scuole superiori; per i giornalisti.</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto:	<p>Minuti massimi di attesa</p> <ul style="list-style-type: none"> - in sede 15 minuti - su prenotazione 15 minuti <p>Prenotazione telefonica al numero 0342 781208 e all'indirizzo pm-lom.palazzobesta@beniculturali.it</p>
Informazione e orientamento:	<p>Sì</p> <p>Svolto dal personale di vigilanza in servizio e coincidente con la biglietteria.</p>

- disponibilità di materiale informativo gratuito	Sì Brochure cartacea disponibile presso il Museo. Mappa tematica: Scopri il tuo museo per bambini e ragazzi presso il Museo.
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Sì http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it/index.php/palazzo-besta/
- presenza di segnaletica	Sì – Mappe di orientamento e segnaletica di sicurezza.
- addetti ai servizi e personale di sala	Tutti i visitatori sono accompagnati da personale del Museo che offre visite guidate in italiano.
- accesso facilitato per persone con disabilità	È accessibile solo il piano terra.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il palazzo comprende un totale di 2500 mq, con uno sviluppo in elevato di due piani sopra terra. È composto oltre che dalle sale espositive, le quali occupano uno spazio di 2047 mq, da sale di deposito, uffici e abitazione del custode casiere. Sale dedicate all'esposizione permanente (tot. 2047 mq): - piano terra: <i>Antiquarium</i> (3 sale); - piano primo: tutte le sale; - piano secondo: 4 sale. Sale dedicate alle esposizioni temporanee (tot. 210 mq): - piano terra, 3 sale. È consentito l'accesso a un massimo di 50 persone contemporaneamente (25 persone per piano). Le pulizie sono svolte due volte a settimana
- zone di sosta	Giardino
- illuminazione	Le sale del museo sono illuminate sia con illuminazione naturale data da finestre prive di schermature, sia con piantane con lampade fluorescenti. Il cortile interno è dotato di faretti che ne consentono la fruizione anche in occasione di aperture serali. Il giardino esterno non è illuminato.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - visite didattiche	La visita all'edificio (60 minuti circa) avviene esclusivamente con l'accompagnamento di un custode con frequenza oraria
- sito web	http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it/index.php/palazzo-besta/ https://www.facebook.com/palazzo.besta/
- strumenti multimediali	SI - Visita virtuale al seguente sito: http://bestaescuola.it/visitavirtuale.html

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Il Museo svolge attività espositiva e ospita mostre ed esposizioni temporanee.
Eventi	Il Museo organizza e ospita conferenze, incontri, concerti, spettacoli teatrali.
Diffusione delle attività /iniziative	Le iniziative del museo sono pubblicizzate tramite i canali ufficiali del Mibact, diversi quotidiani (prevalentemente locali) e <i>social media</i> (pagina facebook).
Risorse aggiuntive	Il <i>Museo</i> sottoscrive accordi con il Comune di Teglio e altre Istituzioni locali e culturali per ampliare la fruizione del <i>Museo</i> Il <i>Museo</i> sottoscrive accordi con Università e Enti di Ricerca a fini di valorizzazione s studio Il <i>Museo</i> concede spazi per eventi.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa: - progetti speciali in convenzione con le scuole	Progetto "Adozione di Palazzo Besta" con l'Istituto Comprensivo di Teglio (SO)
- altre iniziative	Progetto "Scopri il tuo museo" con il Centro dei Servizi Educativi MiBACT e <i>Focus Junior</i> .
Regolarità e continuità	
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	La documentazione didattica può essere richiesta presso la biglietteria.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Su riviste e editoria locale, manifesti, siti internet.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità per la consultazione	Preso il <i>Museo</i> negli orari di apertura.
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogo - schede di restauro - archivio fotografico - pubblicazioni	Sì Previo appuntamento con gli uffici del Polo Museale Regionale della Lombardia tel. 02 80294401
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Il <i>Museo</i> stipula di accordi e partnership con enti territoriali ed associazioni culturali con finalità di tutela e valorizzazione.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Creazione di un sistema culturale locale, all'interno del quale Palazzo Besta sia integrato con un ruolo centrale. La finalità principale che ci si pone consiste nell'educazione dei cittadini al patrimonio culturale, con particolare attenzione alle testimonianze del territorio locale, favorendo la collaborazione tra enti differenti e rendendo il museo del Palazzo Besta uno dei punti di riferimento di una futura rete culturale. L'ambito di attività entro il quale si ha intenzione di muoversi consiste nel miglioramento degli standard qualitativi nella comunicazione, nella didattica, nell'uso di tecnologie, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e assicurando la massima disponibilità; e nella promozione di iniziative di valorizzazione caratterizzate da una maggiore integrazione tra amministrazioni statali, enti pubblici territoriali, luoghi di formazione, forme di associazionismo cittadino e qualsiasi altro ente interessato.
Iniziative finalizzate al miglioramento - delle strutture	Sono in corso di progettazione: - interventi di restauro, finalizzati al miglioramento conservativo di alcune sale; - interventi per il miglioramento dell'accessibilità, da parte dei diversamente abili; - interventi di miglioramento dell'illuminazione del giardino esterno.
- altro	Sono in corso di realizzazione interventi di miglioramento della fruizione, tramite la realizzazione di nuovi pannelli didattici, nuove brochure informative e una guida sintetica da distribuire gratuitamente ai visitatori.
RECLAMI	
Per reclami scrivere a:	pm-lom.palazzobesta@beniculturali.it mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it La risposta sarà inviata al più presto e, in ogni caso, entro 30 giorni dal reclamo.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

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, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Flora Berizzi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-lom.palazzobesta@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere al più presto possibile, e al massimo entro 30 giorni, e ad attivare 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 pm-lom.palazzobesta@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. 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 e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Polo museale regionale della Lombardia

Museo di Palazzo Besta
Via Fabio Besta 1 - Teglio (SO)
tel. e fax 0342 781208
pm-lom.palazzobesta@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

NOME E COGNOME _____

NATO/A A _____ IL _____

INDIRIZZO _____

TELEFONO _____ EMAIL _____

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.