



MUSEO DEI TASSO
E DELLA STORIA POSTALE

Carta della qualità dei servizi

Museo dei Tasso e della Storia postale

PREMESSA

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 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 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.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI	
Regione	Lombardia
Area Geografica	Nord
Indirizzo	Via Cornello
Città	Camerata Cornello (Bg)
Cap.	24010
Denominazione	Museo dei Tasso e della Storia postale
Acronimo	/
Sito Web	https://www.museodeitasso.com/it/
Email	info@museodeitasso.com
Rappresentante legale	Andrea Locatelli
Telefono	0345 43479

CARATTERISTICHE ESSENZIALI	
Natura Giuridica-istituzionale	Il Museo è civico, non ha personalità giuridica ed è gestito dal Comune di Camerata Cornello.
Tipo di gestione	Diretta – Il Museo è gestito con il personale del Comune, assunto specificatamente per il museo.
Anno di Istituzione	Il Museo è nato nel 1991 come Fondazione. Nel 2004 diventa un museo civico.
Notizie storiche	Nel 1990 (delibera del Consiglio Comunale n. 9 del 2 marzo 1990) fu creata la Fondazione del “Museo dei Tasso” ad opera della Provincia di Bergamo e del Comune di Camerata Cornello. La Fondazione aveva lo scopo di promuovere e tutelare la storia dei Tasso e il patrimonio ad essa connessa sul territorio. Nel 2004 cessa di esistere la Fondazione e viene creato il “Museo dei Tasso e della Storia

postale” di proprietà e sotto la gestione diretta del Comune di Camerata Cornello (delibera n. 5 del 12 gennaio 2004). Il Comune iniziò le procedure per far acquisire al Museo le caratteristiche, in termini di dotazioni tecniche e di figure professionali, necessarie al funzionamento del Museo.

Inoltre, iniziò il collocamento della prima collezione Museale negli edifici di proprietà del Comune, che si trovano nel borgo di Cornello e in cui il Museo si trova oggi. La collezione, che è incrementata con il tempo, deriva da acquisizioni da parte del Comune di beni di interesse storico e storico postale, da donazioni di private, e da un comodato d'uso gratuito di beni del Museo Storico della Comunicazione del Ministero del Made in Italy.

Il Museo fa parte del Sistema museale Lombardo, tramite apposita convenzione, come Raccolta Museale.

Dal 2015 il Museo fa parte dell'Associazione Nazionale dei Piccoli Musei (<http://www.piccolimusei.com/>) e del Polo Culturale “Mercatroum e Priula / vie di migranti, artisti, dei Tasso e di Arlecchino” (<http://mercatorumpriula.eu/>).

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

Il Museo si trova nel borgo medievale di Cornello dei Tasso. Cornello dei Tasso è un borgo medievale, arroccato su una roccia, a cui si può accedere solo a piedi. Cornello fu, durante il medioevo, un importante centro di scambi commerciali e di passaggio di persone e merci grazie alla presenza della via *Mercatorum*. Il percorso della via *Mercatorum* di Cornello era caratterizzato da una strada porticata, in cui, fino all'arrivo dei Veneziani nella bergamasca, si svolse l'unico mercato della media Valle Brembana. Alla fine del Cinquecento i Veneziani decisero di costruire una nuova strada di collegamento tra Bergamo e l'Alta Valle Brembana, la strada Priula, che passava sul fondovalle e causò l'isolamento del borgo, ma favorì la conservazione della sua struttura urbanistica medievale originaria visibile ancora oggi passeggiando tra le case di Cornello. Grazie anche a questa caratteristica è stato inserito tra i “Borghi più belli d'Italia”.

Il Museo conserva e racconta la storia postale e la storia della famiglia Tasso, definiti gli organizzatori di un servizio postale “moderno ed europeo”. Qui sono conservati numerosi documenti legati alla loro attività, ma non solo, infatti si può vedere una lettera del 1840 affrancata con il primo francobollo emesso al mondo, il famoso Penny Black.

Il museo lavora sia sulle collezioni che conserva, sia sulla ricerca a livello europeo della storia della famiglia Tasso, oltre alla valorizzazione del patrimonio legato ai Tasso presente sul territorio.

Sul piano della ricerca, nel corso degli anni ha allacciato, tra gli altri, rapporti di collaborazione anche con la famiglia dei principi Thurn und Taxis di Regensburg, diretti discendenti dei Tasso. Grazie alla collaborazione di Regensburg e all'impegno di alcuni studiosi che hanno

svolto ricerche in numerosi archivi italiani ed europei.

Il museo è impegnato a valorizzare, anche con la partecipazione della comunità, la propria collezione, il territorio e la storia della famiglia Tasso.

Missione

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, colleziona, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni al fine di interpretarle, esporle, raccontarle e renderle accessibili.

In particolare, il Museo compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale relativo alla storia della famiglia Tasso, della posta e della trasmissione delle informazioni e del territorio in cui si inserisce e da cui non può prescindere.

Il Museo si pone anche come finalità, quella di essere accessibile e inclusivo, di promuovere la diversità e la sostenibilità, operando e comunicando in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

Compiti e servizi

Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i beni e le attività culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- apre al pubblico la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca, quando presenti
- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni ed enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale;

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- attiva e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e alla realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività, e uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico.

Superficie espositiva
250mq
Spazi esterni (giardini e parchi)
240mq
Numero totale sale
6
Numero di visitatori annui
< 20.000

REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA

Nome
Michela
Cognome
Giupponi
Qualifica
Responsabile della Comunicazione
Telefono
0345 43479
Email
info@museodeitasso.com

ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA

Orario di apertura
<ul style="list-style-type: none">• Orario primaverile-estivo (dal 1 marzo al 31 ottobre)

<p>da mercoledì a domenica: 10:00-12:30 / 14:30-18:00</p> <ul style="list-style-type: none"> Orario autunnale-invernale (dal 1 novembre al 28/29 febbraio) <p>da mercoledì a domenica: 10:00-13:00 / 14:00-17:00</p>
Apertura serale
Occasionale
Numero di ore giornaliere (min. 6)
6
Giorni di apertura
<ul style="list-style-type: none"> Me Gio Ven Sab Dom
Effettua il giorno di chiusura settimanale
Si
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
<ul style="list-style-type: none"> Tutti i lunedì e martedì non festivi 25 dicembre 26 dicembre 1 gennaio
Numero di giorni di apertura annua
280
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Si
Presenza di social media
Si
Il museo è presente in altri siti web
Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si
Biglietteria
<ul style="list-style-type: none"> Ingresso gratuito Visite guidate e attività educative a pagamento Svolge funzioni di accoglienza e di accesso alle informazioni sul museo, le collezioni e il territorio
Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> L'ingresso al museo è gratuito
Tempi di attesa per l'acquisto in sede

/
Possibilità di prenotazione
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, in riferimento alla prenotazione di visite guidate e attività educative
Prenotazione obbligatoria
<ul style="list-style-type: none"> • Solo per visite guidate e attività educative
Modalità di prenotazione
<ul style="list-style-type: none"> • Tramite e-mail • Tramite telefono
Tempi di attesa per l'accesso
0-10'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi d'attesa
No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppo, per scuole, per altre categorie
Meno di 10'
Informazione e orientamento. Punto informativo
Al <i>front office</i>
Disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì
Segnaletica interna
Segnaletica di orientamento
Segnaletica all'esterno del museo
Sì
Completa di denominazione e orari di apertura
Sì
Presenza di segnaletica esterna
Sì
Parcheggio riservato
No
Addetto ai servizi di accoglienza e personale di sala
<ul style="list-style-type: none"> • In grado di fornire informazioni dettagliate sui beni e sulla collezione • Parlano inglese o altre lingue
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
No
Percentuale di spazi/sale/servizi interni accessibili direttamente
Il museo presenta barriere architettoniche – parzialmente accessibile
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
Il borgo presenta barriere architettoniche – parzialmente accessibile
Personale dedicato
No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

No

FRUIZIONE
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione
100%
Sale aperte
5 e 1 sala esposizione temporanee
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili
Le sale del percorso di visita sono sempre aperte, in caso di chiusura di una o più sale potrebbe essere preclusa la possibilità di completare la visita
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Si
Pulizia delle sale
Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche
Percentuale di mq fruibili sul totale
>50%
Spazi comunque visitabili
>50%
Pulizia degli spazi esterni
4 volte al mese
Spazi dedicati alla comunicazione
No
Zone di sosta
Si
Area Wi-Fi
No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze dell'utenza
No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Si
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Si
Schede mobili
No
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
Si
Materiale informativo/brochure/depliant
Si. Gratuito e a pagamento
Catalogo generale
No
Audioguide
Si
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
Si, su prenotazione
Strumenti multimediali
No
Strumenti online
Si
Disponibilità di materiale informativo su altri siti culturali presenti nel territorio
Si
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: altro
Si organizzano attività su richiesta
SERVIZI DI OSPITALITA'
Bookshop
Gestione diretta
Caffetteria
Non presente
Ristorante
Non presente
Guardaroba custodito
No
Servizi igienici
Interni con fasciatoio
Nursery
No

Si organizzano esposizioni temporanee
Si
Promozione programmata degli eventi espositivi
Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Si
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Si
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo
<ul style="list-style-type: none"> • Bella posta • Visite guidate a cadenza mensile per adulti, bambini e famiglie • Giornate Europee del Patrimonio • Giornata Tassiana • Disegniamo l'arte • Giornata Nazionale dell'Associazione dei Piccoli Musei
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane o straniere
Si
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc...)
<ul style="list-style-type: none"> • Si, in maggioranza pubblicazioni edite dal museo • In vendita nel bookshop
Aree tematiche pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Storia • Arte • Territorio
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Newsletter e mailing list • Social Network • Quotidiani • Network radio-televisivi • Materiale cartaceo (volantini, locandine, cartellonistica, ecc...) • Siti web di promozione e valorizzazione del territorio e specifici alla storia della posta e della filatelia
Risorse aggiuntive
Contributi enti pubblici e privati
Accordi e convenzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti e enti pubblici • Convenzioni su progetti di valorizzazione della storia della famiglia Tasso, della Storia postale e del territorio

EDUCAZIONE E DIDATTICA
Servizi educativi
Si
Didattica affidata in concessione
No

Attività di alternanza scuola/lavoro
Si, con progetto individuale o a classe
Visite e percorsi tematici
Si, con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione
Si, con prenotazione/iscrizione
Corsi di formazioni per docenti scolastici
No
Progetti con le scuole
Si, con prenotazione/iscrizione
Attività per persone con disabilità fisiche, sensoriali o cognitive
Si, con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative
Si, con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative/descrizione
<ul style="list-style-type: none"> • Bella posta • Laboratori con esperti esterni • Visite teatralizzate
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato
<ul style="list-style-type: none"> • Personale interno • Collaboratori esterni formati dal museo
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici Servizi Educativi: orario
Orario di apertura del museo
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: scaricabile dal sito web
Si
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Newsletter e mailing list • Social Network • Quotidiani • Network radio-televisivi • Materiale cartaceo (volantini, locandine, cartellonistica, ecc...) • Siti web dedicati ai bambini e alle famiglie • Siti web di promozione e valorizzazione del territorio e specifici alla storia della posta e della filatelia

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI
Possibilità di consultazione
Su appuntamento
Numero di opere inventariate
2400
Percentuale di opere inventariate sul totale delle opere possedute
80%
Numero di opere esposte
1.500

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
50%
Disponibilità di: schede di catalogazione – percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
Il museo dispone di un database in cui sono identificati i beni posseduti (specifiche tecniche, storia, bibliografia, movimentazione, valore assicurativo). 80% Il materiale bibliografico è stato catalogato all'80% attraverso Clavis.
Disponibilità di: schede di restauro – percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
5%
Disponibilità di: schede di movimentazione – percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
0%
Disponibilità di pubblicazioni
No

SERVIZI SPECIALISTICI
Depositi
Si
Archivio
Si, coincide con lo spazio del deposito
Biblioteca
Si
Fototeca
No

RAPPORTI CON IL TERRITORIO
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto
Si: Valle Brembana, Provincia di Bergamo e Regione Lombardia
Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale
Si
Altro
Partecipazione a progetti culturali condivisi
Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati
<ul style="list-style-type: none"> • Si. Il museo fa parte del Polo Culturale "Mercatorum e Priula / vie di migranti, artisti, dei Tasso e di Arlecchino" e dell'Associazione Nazionale dei Piccoli Museo; • Si, con altri enti e istituti affini per tematiche
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio
Si
E' 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

Si
Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No, ma sono nei piani del museo
Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:
<ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Associazioni culturali • Operatori economici • Ditte e fornitori tecnici • Università e istituti di formazione e ricerca • Enti di promozione e valorizzazione territoriale • Musei • Mass media – stampa
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività
<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Mailing list • Comunicazione diretta

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, ampliamento dei pubblici, ecc.)
Il Museo ha in programma di migliorare l'esposizione, dotarsi di materiali bilingue, diversificare la propria proposta educativa a pubblici specifici. Migliorare l'accessibilità fisica e cognitiva agli spazi e alla collezione. Dotarsi di un catalogo digitale.

INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO
Delle collezioni: indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)
Il Museo ha in programma di migliorare l'accessibilità alla propria collezione e di dotarsi di un catalogo.
Dei servizi: indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)
Il Museo ha in programma di ristrutturare i propri spazi espositivi.
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.)
Il Museo ha in programma la realizzazione di una pubblicazione dedicata ai bambini e di pubblicazioni sulla storia della famiglia Tasso. Inoltre, della realizzazione di materiale bilingue per la fruizione della collezione del museo.

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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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

Museo dei Tasso e della Storia postale

Via Cornello, Camerata Cornello -Bg-
Tel. 0345 43479

e-mail info@museodeitasso.com

(Si chiede di compilare in stampatello/ Please complete using block capitals)

MODULO

Reclamo presentato da / Complain from

Cognome / first name: _____

Nome / surname: _____

Nazionalità / nationality: _____
Telefono / phone: _____
E-mail: _____
Oggetto del reclamo / Complaints

-

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 lavorativi. We will answer within 30 working days.