



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Soprintendenza per il patrimonio storico
artistico ed etnoantropologico
di Modena e Reggio Emilia

Carta della qualità dei servizi

PALAZZO DUCALE DI SASSUOLO

Piazzale della Rosa, 9

41049 Sassuolo (MO)

tel.: 0536 801655

059 4395711

fax: 059 230196

e-mail: sbsae-mo@beniculturali.it

www.sbsae-mo@beniculturali.it

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, il Palazzo Ducale di Sassuolo, in consegna alla Soprintendenza di Modena e Reggio Emilia, si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. L'Istituto promuove 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.

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.

Questa sede museale 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*

L'Istituto 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 Palazzo Ducale, 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 Palazzo Ducale di Sassuolo – percorso degli APPARTAMENTI DUCALI - è una sede museale statale e, pertanto, le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà dello Stato italiano.
- Non è dotata di personalità giuridica né di autonomia finanziaria e contabile: tutta la gestione economica e del personale afferisce alla Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico di Modena e Reggio Emilia, con sede a Modena nel Palazzo dei Musei, edificio in cui è ubicata anche la Galleria Estense. Inoltre, i servizi di biglietteria, di vigilanza nel percorso del museale sono realizzati in collaborazione con il Comune di Sassuolo, tramite una Convenzione.
- E' un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società.
- E' un percorso museale che presenta gli ambienti al piano nobile, definiti Appartamenti Ducali, riccamente decorati con affreschi, tempere, dipinti e stucchi del periodo ducale, in particolare del sec. XVII ed una sezione moderna inserita nell'Appartamento Stuccato (Donazione Panza di Biumo, 2004). Sono inoltre inseriti nel percorso dipinti, sculture appartenenti alla Galleria Estense e alle collezioni comunali (in deposito temporaneo).

- La storia dell'edificio attuale del Palazzo inizia nel 1634 quando da castello fu trasformato in luogo di rappresentanza dal duca Francesco I d'Este che riportò agli antichi fasti il casato estense nel ducato di Modena e Reggio Emilia, dopo la perdita di Ferrara nel 1598.
- Il palazzo, denominato anche "Delizia" per la sua bellezza in rapporto al paesaggio, rappresenta un vero gioiello della cultura barocca italiana. Fu straordinariamente realizzato nel cuore della città, circondato da giardini e da un immenso parco, dall'architetto Bartolomeo Avanzini le cui soluzioni architettoniche e decorative furono ispirate dal celebre Gian Lorenzo Bernini e da scenografi di fama europea come i Vigarani.
- All'interno, gli ambienti furono sontuosamente affrescati, decorati e arredati con dipinti da un'équipe di pittori fra i quali Jean Boulanger, Guercino, Salvator Rosa, Angelo Michele Colonna, Agostino Mitelli, i fratelli Cittadini e da un gran numero di abili plasticatori e scultori.
- Il lavoro di restauro e di allestimento museale compiuto negli ultimi anni ha consentito l'apertura al pubblico degli Appartamenti Ducali, decorati da pitture murali e decorazioni in stucco che accompagnano il visitatore in uno stupefacente viaggio tra narrazioni mitologiche e temi legati alla storia estense. Nel 2004 sono state donate da Giuseppe Panza di Biumo allo Stato italiano le opere monocromatiche (appartenenti all'area artistica Minimal Art) realizzate da artisti americani ed europei e collocate nell'Appartamento stuccato.
- Dal 29 maggio 2004 il Palazzo è in consegna alla Soprintendenza per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico di Modena e Reggio Emilia, dopo esser stato sede dell'Accademia Militare di Modena dal 1941.
-

I COMPITI E I SERVIZI

Le missioni istituzionali proprie della sede museale a Sassuolo, Palazzo Ducale, sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione, la fruizione e la promozione della conoscenza dei beni conservati.

La sede museale a Sassuolo, Palazzo Ducale, assolve tali mansioni:

- aprendo ed esponendo al pubblico il percorso artistico e storico;
- diffondendo la conoscenza del collezionismo estense e il legame con la storia del territorio;
- promuovendo conferenze, visite tematiche, percorsi e laboratori didattici, iniziative espositive ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del monumento e trasmettano la consapevolezza dell'importanza del patrimonio artistico stesso;
- sviluppando collaborazioni con Enti ed Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.

Il referente per la compilazione della Carta è il Soprintendente Stefano Casciu ed il Funzionario responsabile è Laura Bedini

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	periodico
Giorni di apertura	<p>Anno 2014: dal 12 aprile al 2 novembre Orario: da 12 aprile al 31 maggio - sabato 15-18 ; domenica e festivi 10-13 e 15-18; giugno - sabato 16-19 ; domenica e festivi 10-13 e 16-19; luglio - domenica e festivi 10-13 e 16-19; settembre, ottobre e fino al 2 novembre - sabato 15-19 ; domenica e festivi 10-13 e 15-19.</p> <p>Negli altri periodi dell'anno e giorni della settimana, aperto solo per gruppi – massimo 25 persone - con obbligo di prenotazione. Chiuso AGOSTO, il 1 gennaio, il 25, 26 e 31 dicembre. Eventuali cambiamenti nell'orario saranno tempestivamente comunicati.</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>Non esiste il sito web dedicato al Palazzo Ducale ma le informazioni sul palazzo Ducale di Sassuolo, le sue attività e manifestazioni ospitate, sono presenti nei seguenti siti della Soprintendenza e del Comune:</p> <p>www.sbsae-mo@beniculturali.it www.comune.sassuolo.mo.it www.galleriaestense.org</p>
Biglietteria	Il biglietto d'ingresso si acquista presso la Biglietteria a Palazzo Ducale, Sassuolo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>Tel: 334 1210757.</p> <p>Il servizio di biglietteria è dato in gestione alla Soc. Coop. le Macchine Celibi, d'intesa con il Comune di Sassuolo – per effetto di specifica Convenzione, per i servizi di apertura;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la biglietteria è anche punto informativo, e può fornire informazioni inerenti al museo o le collezioni. - Il costo del biglietto intero è di 4,00 euro; ridotto 2,00. Riduzioni e gratuità come da norme per i Musei statali. Esiste una riduzione con l'acquisto del biglietto cumulativo con la Galleria Estense, 6,00 euro <p>Attualmente la Galleria Estense è chiusa al pubblico per i danni causati dal sisma e per i conseguenti lavori di consolidamento e allestimento.</p> <p>Per informazioni e prenotazioni – obbligatoria per gruppi durante i giorni di apertura specifica, come indicato negli orari - il servizio è attivo tramite l'URP – Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Sassuolo Tel: 0536 1844801 fax 0536 1844904 email: urp@comune.sassuolo.mo.it</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in sede - su prenotazione 	<p>Il biglietto è acquistabile solo presso la sede del Palazzo Ducale.</p> <p>Tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto: 5 minuti</p> <p>Il costo del biglietto è comunicato con avviso presso la biglietteria.</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>Tempo massimo di attesa: 15 minuti, se vi sono più gruppi contemporaneamente.</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un punto informativo 	<p>Il punto di informazione e orientamento è situato al piano terra del Palazzo Ducale di Sassuolo e funge da infopoint/biglietteria, anche per le diverse attività culturali eventualmente realizzate nel Palazzo stesso.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di materiale informativo gratuito 	<p>E' disponibile materiale informativo gratuito (pieghevoli, cartolina) presso l'infopoint/biglietteria.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi 	<p>Le informazioni web aggiornate che riportano l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale e tutte le informazioni sul palazzo Ducale di Sassuolo, le sue attività e manifestazioni ospitate sono presenti nei seguenti siti della Soprintendenza e del Comune:</p> <p>www.sbsae-mo@beniculturali.it www.comune.sassuolo.mo.it www.galleriaestense.org</p>
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica interna 	<p>Nelle sale interne è presente la segnaletica in lingua italiana ed in lingua inglese con indicazione del percorso espositivo, l'identificazione delle sale, le mappe di orientamento e i servizi oltre alla segnaletica di sicurezza, prevista dalle norme in materia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica esterna 	<p>E' presente all'esterno, posta sul cancello, una segnaletica completa di denominazione e orari di apertura.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - addetti ai servizi e personale di sala 	<p>Il personale addetto ai servizi di vigilanza ed accoglienza è munito di cartellino identificativo. Il personale non dispone di divisa ma è tenuto ad un abbigliamento sobrio e formale. Il personale addetto ai servizi di accoglienza e vigilanza è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento.</p>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>E' possibile l'accesso per gli utenti con ridotte capacità motorie segnalando le esigenze al Personale di Vigilanza e Accoglienza del Palazzo Ducale o all'infopoint/biglietteria. Il percorso espositivo degli Appartamenti Ducali, al primo piano non presenta barriere architettoniche. Vi si accede tramite ascensore. Il servizio è esclusivamente con accompagnamento con personale addetto alla Vigilanza ed accoglienza. Le sale di biglietteria non sono accessibili alle persone con diversa abilità che sono direttamente assistite all'ingresso (biglietto, consegna materiale informativo e accompagnamento). E' presente un servizio igienico dedicato. La percentuale delle sale/spazi/servizi accessibili direttamente è dell'90%.</p> <p>● Non sono presenti carte di rilevamento del</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>progetto AD Arte (www.valorizzazione.beniculturali.it)</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <p>- sale aperte alla fruizione</p>	<p>Il numero delle sale aperte – riferite alle aree destinate al percorso museale – raggiunge attualmente il 70%.</p> <p>Il percorso espositivo del Palazzo Ducale di Sassuolo si snoda su 1900 mq, suddivisi in 35 sale, che comprendono gli Appartamenti Ducali e 5 ambienti al piano terra.</p> <p>Per ragioni di sicurezza, e secondo quanto previsto dal RPSS e indicato nel Piano di Emergenza ed evacuazione, è previsto l'accesso contingentato.</p> <p>La modalità della visita è libera nell'ambito del percorso nei periodi di apertura (dal 2 aprile al 2 novembre, al sabato pomeriggio e alla domenica e festivi, mattino e pomeriggio) oppure a gruppi negli altri periodi nei quali è obbligatoria la prenotazione.</p> <p>Le aree esterne, Parco ducale, Giardino segreto e la Peschiera sono chiuse al pubblico.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta una volta alla settimana.</p>
<p>- spazi dedicati alla fruizione</p>	<p>Gli spazi dedicati alla fruizione sono oltre il 60% dell'intero complesso.</p> <p>Il piano terra è da maggio 2012 occupato dal <i>Centro di raccolta e cantiere per la messa in sicurezza danneggiata dal Sisma 2012</i>.</p> <p>Le pulizie sono svolte una volta alla settimana.</p>
<p>- spazi dedicati alla comunicazione</p>	<p>Sono presenti una sala conferenze (e video) e una sala destinata alla didattica, al piano terra area Biglietteria.</p>
<p>Zone di sosta</p>	<p>Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso (Atrio) e per eventi particolari il Cortile d'Onore. Le aree di sosta non sono attrezzate con sedie e panchine</p>
<p>Illuminazione</p>	<p>L'illuminazione predisposta è condizionata dalla impossibilità di realizzare a parete o a soffitto gli impianti. Dove è stato possibile, l'illuminazione è stata posta a scomparsa entro</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	le cornici a soffitto per evitare zone d'ombra. Nella maggior parte delle sale sono state utilizzate piantane appositamente studiate, nei limiti tecnici, per evitare zone d'ombra e difficoltà di lettura da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Per garantire la fruibilità dei luoghi, il piano annuale di manutenzione degli impianti di sicurezza e prevenzione, obbligatorio di legge, viene effettuato in maniera sistematica con il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Presenza nell'ambito dell'intero percorso espositivo di didascalie esplicative in lingua italiana e in lingua inglese inerenti gli apparati decorati degli ambienti o le singole opere esposte o insiemi omogenei di opere, pannelli informativi recanti notizie sulle collezioni e la loro storia, segnalazione delle motivazioni in caso di assenza dell'opera stessa (restauro, prestito per mostra...) I pannelli sono collocati in tutte le stanze del percorso museale – 100%
- didascalie	Tutte le opere esposte, dipinti e sculture, sono dotate di didascalia, in italiano.
- guide brevi	Guida breve, in lingua italiana e inglese, consultabile presso l'ingresso del palazzo Ducale e in vendita presso la biglietteria del Palazzo stesso. Le visite guidate a palazzo sono condotte da Guide abilitate, nel rispetto delle norme in materia, previo pagamento della tariffa. Le tariffe consigliate alle Associazioni Guide turistiche della Provincia di Modena per la visita a palazzo Ducale sono le seguenti, a partire dal 1 giugno 2014: GRUPPI € 90 (incluso costo del bollo di 2 euro) SCUOLE, fuori distretto scolastico Comune di Sassuolo € 65

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	SCUOLE, distretto scolastico di Sassuolo € 50 Le visite guidate sono possibili in inglese o in altre lingue.
- catalogo generale	E' disponibile una guida storico-artistica del Palazzo Ducale, in italiano ed in inglese, a pagamento.
- audioguide	Non è disponibile un servizio di audioguida.
- visite didattiche	Le visite didattiche sono possibili, previa prenotazione e sono disponibili anche in inglese, ed altre lingue.
- sito web	Non è presente un sito web specifico ma le informazioni aggiornate che riportano l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale e tutte le informazioni sul palazzo Ducale di Sassuolo, le sue attività e manifestazioni ospitate, sono presenti nei seguenti siti della Soprintendenza e del Comune: www.sbsae-mo@beniculturali.it www.galleriaestense.org www.comune.sassuolo.mo.it Le informazioni sono costantemente comunicate anche ai siti della Direzione Regionale e del Ministero con indicate le informazioni generali riguardo orari, costi e le attività promosse.
- strumenti multimediali	Non sono presenti strumenti multimediali.
- strumenti <i>online</i>	L'area a piano terra del Palazzo è dotata di rete WI-FI
	Presso la biglietteria/infopoint è presente materiale promozionale del territorio, in lingua italiana o in inglese, se così realizzato
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non è presente in via continuativa.
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	Su richiesta viene eseguito l'accompagnamento alle sale del percorso museale mediante l'utilizzo dell'ascensore.
Disponibilità di strumenti	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non presenti.
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	Non presenti.
- esistenza di percorsi specifici	Non presenti.
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente. E' possibile l'acquisto della Guida storico-artistica presso la Biglietteria
Caffetteria	Non presente.
Ristorante	Non presente.
Guardaroba	Non presente.
Deposito oggetti	E' obbligatorio il deposito degli ombrelli . Non è consentito accedere nel percorso museale con borse ingombranti. Gli studenti possono depositare zaini e borse presso la biglietteria.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Nel contesto del Palazzo, in particolare nell'Appartamento del Duca, sono organizzate mostre, in collaborazione anche con altri Enti. Il Palazzo dipende dalla Soprintendenza per i Beni Storici, Artistici ed Etnoantropologici di Modena e Reggio Emilia e secondo le direttive dell'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Gli eventi che possono essere realizzati nel Palazzo Ducale di Sassuolo sono in genere conferenze, convegni, incontri e concerti.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Le pubblicazioni rientrano nell'ambito dell'attività generale della Soprintendenza per i Beni Storici, Artistici ed Etnoantropologici di Modena e Reggio Emilia.
Diffusione delle	La diffusione delle attività istituzionali e

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
attività/iniziative	temporanee avviene attraverso inviti cartacei, pieghevoli illustrativi, comunicati stampa e mailing-list (indirizzario per corrispondenza elettronica differenziato per destinatari Soprintendenze, scuole del territorio, Enti, pubblico interessato).
Risorse aggiuntive	Con il Comune di Sassuolo è attiva la Convenzione per l'apertura del Palazzo Ducale di Sassuolo, con cadenza biennale, che regola le modalità dei servizi del personale, della segreteria prenotazioni - informazioni e della biglietteria.
Altro	Con il Corpo Guardie Giurate Volontarie della Provincia di Modena e con il Comune di Sassuolo è attiva una Convenzione per la collaborazione per le attività svolte a palazzo Ducale.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	L'Ufficio che si occupa di organizzare visite guidate rivolte alle scuole è presso il Comune di Sassuolo, Assessorato alle Politiche scolastiche e Politiche culturali in collaborazione con l'URP che ha le funzioni di Segreteria ed Ufficio informazioni per le attività a Palazzo Ducale. L'offerta didattica è diffusa attraverso il sito web della Soprintendenza. Itinerari didattici e percorsi a tema possono essere organizzati anche dalla Soprintendenza di Modena e Reggio Emilia – Galleria Estense.
- visite e percorsi tematici	Sono previsti percorsi tematici.
- laboratori artistici e di animazione	Attualmente non previsti
- corsi di formazione per docenti scolastici	Attualmente non previsti
- corsi di formazione per operatori didattici	Attualmente non previsti
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sono previsti in accordo con il Comune di Sassuolo, Assessorato alle Politiche scolastiche

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	e Politiche culturali.
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	<p>Soprintendenza per i Beni Storici, Artistici ed Etnoantropologici di Modena e Reggio Emilia Tel. 059.4395711 – 4395715 Ufficio Servizi Educativi email: sbsaemo@beniculturali.it</p> <p>Servizio Attività Culturali Comune di Sassuolo Tel: 0536.1844885 email: cultura@comune.sassuolo.mo.it</p> <p>URP – Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Sassuolo Tel: 0536 1844801 fax 0536 1844904 email: urp@comune.sassuolo.mo.it</p>
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La documentazione (schede di catalogo, restauro, movimentazione, materiale fotografico...) sui beni conservati nel Palazzo Ducale di Sassuolo è custodita negli Archivi e nella Biblioteca della Soprintendenza, è consultabile e riproducibile, previa richiesta da inoltrare all'attenzione del Soprintendente.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	In presenza di particolari iniziative attraverso inviti cartacei, pieghevoli illustrativi, comunicati stampa e mailing-list (indirizzario per corrispondenza elettronica differenziato per destinatari Soprintendenze, scuole del territorio, Enti, pubblico interessato).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione (schede di catalogo, restauro, movimentazione, materiale fotografico...) sui beni conservati nel Palazzo Ducale di Sassuolo è custodita negli Archivi e nella Biblioteca della Soprintendenza. E' consultabile e riproducibile, previa richiesta da inoltrare all'attenzione del Soprintendente.
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	La documentazione (schede di catalogo, scheda museale, documenti restauro, movimentazione, materiale fotografico, pubblicazioni) sui beni conservati nel Palazzo Ducale di Sassuolo è custodita negli Archivi e nella Biblioteca della Soprintendenza. E' consultabile e riproducibile, previa richiesta da inoltrare all'attenzione del Soprintendente.
- schede di restauro	
- schede di movimentazione	
- archivio fotografico	
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Contributi di Confindustria Ceramica tramite la convenzione con il Comune di Sassuolo. Collaborazioni con il FAI.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	In presenza di particolari iniziative attraverso inviti cartacei, pieghevoli illustrativi, comunicati stampa a mailing-list (indirizzario per

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	corrispondenza elettronica differenziato per destinatari Soprintendenze, scuole del territorio, Enti, pubblico interessato).
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	L'Archivio è presso la Soprintendenza, è consultabile previa richiesta.
Biblioteca	L'Archivio è presso la Soprintendenza, è consultabile previa richiesta.
Fototeca	L'Archivio è presso la Soprintendenza, è consultabile previa richiesta.
Deposito	Entro l'anno 2014 è previsto l'allestimento – in 12 ambienti ubicati al piano nobile – dei Nuovi depositi della Galleria Estense. Sarà data ampia informazione sulle modalità di visita e di accesso.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'Istituto è impegnato per l'ampiamento del progetto culturale complessivo per raggiungere l'aumento dell'attrattività, della coscienza e della conoscenza del patrimonio storico artistico
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Entro l'anno 2014 è previsto l'allestimento – in 12 ambienti ubicati al piano nobile – dei Nuovi depositi della Galleria Estense. Sarà data ampia informazione sulle modalità di visita e di accesso.
- delle collezioni	Con l'allestimento dei Nuovi depositi il patrimonio storico ed artistico conservato nel Palazzo Ducale avrà un notevole incremento ed un legame inscindibile con le collezioni della Galleria Estense con la quale il Palazzo stesso condivide la propria vicenda storica.
- dei servizi	In relazione alle attività ed ai nuclei espositivi, così distinti: gli Appartamenti Ducali, i Nuovi depositi della Galleria Estense, il Centro di raccolta e cantiere per le opere danneggiate dal sisma 2012, i servizi per orientare il pubblico saranno ampliati. I depositi saranno visitabili su richiesta e sarà possibile la consultazione attraverso la SCHEMA MJUSEALE – GALLERIA

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	ESTENSE.
- delle attività di valorizzazione	<p>Con l'allestimento dei Nuovi depositi della Galleria estense, sarà ampliata l'offerta di visita, di studio e di ricerca. Potranno essere pubblicate quaderni o cataloghi specifici alle collezioni ospitate, dipinti e sculture.</p> <p>Con l'attività del cantiere per la messa in sicurezza delle opere, iniziata già a maggio 2012 e condotta in modo ininterrotto, potranno essere periodicamente presentati al pubblico gli interventi realizzati per il recupero e la custodia delle opere, fino alla riconsegna ai luoghi di appartenenza nel territorio.</p>
- altro	
RECLAMI	
Reclami	<p>I reclami possono essere indirizzati alla Soprintendenza: sbsae-mo@beniculturali.it o al seguente indirizzo: Soprintendenza per i Beni Storici, Artistici ed Etnoantropologici di Modena e Reggio Emilia Piazza sant'Agostino, 337 41125 Modena Presso la Segreteria - Biglietteria sono reperibili i moduli, in italiano e in inglese, per le segnalazioni.</p>

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, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Funzionario responsabile Laura Bedini.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati presso la Biglietteria del Palazzo all'uscita e consegnati al personale incaricato dell'Accoglienza e vigilanza.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo **sbsae-mo@beniculturali.it**. o un **fax** al seguente numero **059.230196**.

La Soprintendenza effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere 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 **sbsae-mo@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 sarà pubblicata sul sito internet della Soprintendenza www.sbsae-mo@beniculturali.it e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Il direttore e lo staff della Soprintendenza confidano nella collaborazione del pubblico per migliorare i servizi del palazzo Ducale di Sassuolo e svolgere i compiti di tutela, conservazione, valorizzazione, fruizione e promozione delle raccolte d'arte con sempre maggiore efficacia.

30 giugno 2014

IL SOPRINTENDENTE
Dott. Stefano Casciu



Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo

SOPRINTENDENZA PER I BENI STORICI ARTISTICI ED ETNOANTROPOLOGICI
DI MODENA E REGGIO EMILIA

Piazza Sant'Agostino, 337 – 41121 MODENA

Tel. 059-4395711 – Fax 059-230196

E-mail: sbsae-mo@beniculturali.it

PEC

mbac-sbsae-mo@mailcertbeniculturali.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL SUGGERIMENTO E DEL RECLAMO

MOTIVO DEL SUGGERIMENTO E 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



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

SOPRINTENDENZA PER I BENI STORICI ARTISTICI ED ETNOANTROPOLOGICI
DI MODENA E REGGIO EMILIA

Piazza Sant'Agostino, 337 - 41121 MODENA

Tel. 059-4395711 - Fax 059-230196

E-mail: sbsae-mo@beniculturali.it

PEC

mbac-sbsae-mo@mailcertbeniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days