

### **Che cos'è la carta della qualità dei servizi**

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

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

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

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

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

### **I principi**

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

#### **Trasparenza**

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

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

#### **Uguaglianza e Imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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

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

#### **Continuità e regolarità**

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

#### **Partecipazione**

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

### Efficienza ed Efficacia

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

### Elementi identificativi

#### Regione

Calabria

#### Area Geografica

Sud

#### Indirizzo

Via Frangipane Trav. III - Italia

#### Città

Reggio Calabria

#### Cap

89129

#### Denominazione

Museo d'Arte Alfonso Frangipane di Reggio Calabria

#### Acronimo

MAAF

#### Sito Web

<http://www.museodartefrangipane.it>

#### Email

[info@museodartefrangipane.it](mailto:info@museodartefrangipane.it)

#### Responsabile

Catena Giovanna Moschella (Dirigente Scolastico)  
Annunziato Tripodi (Direttore)

#### Telefono

0965.499458

### Caratteristiche essenziali

#### Natura giuridica-istituzionale

Pubblico

#### Tipo di gestione

Diretta

#### Anno di Istituzione

2019

#### Notizie storiche

Il Museo d'Arte "Alfonso Frangipane", di nuova istituzione, rappresenta nel panorama educativo e culturale del territorio il luogo ideale per la promozione del patrimonio storico-artistico, l'apprendimento informale, il dialogo interculturale, l'educazione alla bellezza e al fare, attraverso percorsi che valorizzano competenze di cittadinanza attiva.

L'impegno dell'illustre maestro Alfonso Frangipane per la cultura, la formazione e lo sviluppo della Calabria ha un'origine lontana nel tempo ed è legata alle tante attività promosse dall'artista e alla storia delle due scuole da lui fondate l'Istituto Statale d'Arte e il Liceo Artistico, oggi unico istituto scolastico dopo la riforma Gelmini.

I segni della sua opera sono ancora oggi tangibili non soltanto nella città di Reggio Calabria ma anche in tutto il territorio calabrese. E' per questo motivo che il recupero dell'eredità artistica ed intellettuale lasciata da Alfonso Frangipane rappresenta un impegno importante, non soltanto per risvegliare la memoria e il ricordo del suo valore ma soprattutto perché il Liceo Artistico è custode del patrimonio più significativo del maestro.

E' con questa finalità che nasce l'idea di realizzare un museo all'interno del Liceo Artistico che, oltre ad essere in linea di continuità con quello che è stato il sogno e il progetto dello stesso Frangipane portato avanti con fatica lungo tutto l'arco della sua vita, rappresenta un valido potenziamento delle attività culturali della scuola.

Il museo, dunque, potrà rappresentare non soltanto un significativo elemento di ripresa socio-culturale del territorio capace di stimolare fermenti di vitale importanza in una comunità ricca di storia e di tradizioni qual è quella della Calabria ma diventare occasione di incontro e di confronto per trasmettere alle nuove generazioni valori e modelli antichi ma sempre validi.

Visto infine che dalle recenti indagini ISTAT si evidenzia una bassa affluenza nei musei da parte dei giovani a fronte di un progressivo aumento da parte di turisti stranieri e adulti curiosi, per l'anno 2020 sono state programmate azioni mirate ad avvicinare i giovani al mondo del museo, attraverso l'attivazione di laboratori creativi e workshop, al fine di instaurare un dialogo aperto e costruttivo con l'opera d'arte, facendo comprendere ed esperire le varietà di linguaggi artistici, e stimolando il confronto su temi diversi, sempre in un'ottica aperta alle diversità culturali.

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

Il Museo d'Arte "Alfonso Frangipane", di nuova istituzione, rappresenta nel panorama educativo e culturale del territorio il luogo ideale per la promozione del patrimonio storico-artistico, l'apprendimento informale, il dialogo interculturale, l'educazione alla bellezza e al fare, attraverso percorsi che valorizzano competenze di cittadinanza attiva.

L'impegno dell'illustre maestro Alfonso Frangipane per la cultura, la formazione e lo sviluppo della Calabria ha un'origine lontana nel tempo ed è legata alle tante attività promosse dall'artista e alla storia delle due scuole da lui fondate l'Istituto Statale d'Arte e il Liceo Artistico, oggi unico istituto scolastico dopo la riforma Gelmini.

I segni della sua opera sono ancora oggi tangibili non soltanto nella città di Reggio Calabria ma anche in tutto il territorio calabrese. E' per questo motivo che il recupero dell'eredità artistica ed intellettuale lasciata da Alfonso Frangipane rappresenta un impegno importante, non soltanto per risvegliare la memoria e il ricordo del suo valore ma soprattutto perché il Liceo Artistico è custode del patrimonio più significativo del maestro.

E' con questa finalità che nasce il museo all'interno del Liceo Artistico che, oltre ad essere in linea di continuità con quello che è stato il sogno e il progetto dello stesso Frangipane portato avanti con fatica lungo tutto l'arco della sua vita, rappresenta un valido potenziamento delle attività culturali della scuola.

Il museo, dunque, vuole rappresentare non soltanto un significativo elemento di ripresa socio-culturale del territorio capace di stimolare fermenti di vitale importanza in una comunità ricca di storia e di tradizioni qual è quella della Calabria ma diventare occasione di incontro e di confronto per trasmettere alle nuove generazioni valori e modelli antichi ma sempre validi.

Posizionato nella zona sud della città, altamente urbanizzata, si caratterizza per la presenza di diversi impianti sportivi tra questi lo stadio comunale "O. Granillo"

#### **Missione**

Il MAAF assicura la conservazione, l'inventariazione, l'accessibilità, la fruizione e la valorizzazione del patrimonio artistico proveniente prevalentemente dalla Calabria e dai legami con il maestro Frangipane o da rapporti con l'Istituzione scolastica Preti-Frangipane, ai fini di conoscenza, di ricerca, di studio, di educazione e di diletto. Promuove la consapevolezza identitaria, l'integrazione comunitaria e la partecipazione dei cittadini, in collaborazione con altre istituzioni, associazioni e istituti della cultura nel territorio, anche attraverso l'organizzazione di eventi.

**Compiti e servizi**

Il Museo acquisisce, cataloga, custodisce, conserva ed espone testimonianze artistiche storiche e contemporanee. L'esposizione permanente è su due livelli e il percorso di visita inizia al primo piano livello A dedicato alla Collezione Frangipane riconosciuta con Decreto del MIBACT n.227 del 07/11/2013, la biblioteca con archivio storico, i servizi igienici e gli uffici di direzione. Il livello B ospita le opere delle biennali della ceramica, la sala tessuti e manufatti lignei, le sculture e i dipinti.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 450 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

5

**Numero dei visitatori annui**

fino a 1.000 (implementabile vista la sua recente istituzione)

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Annunziato

**Cognome**

Tripodi

**Qualifica**

Direttore del MAAF

**Telefono**

0965.4999458

**Email**

direzione@museodartefrangipane.it

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Orario di apertura 9 - 13 (ultimo ingresso alle 12.30), da lunedì a sabato.

**Apertura serale**

Occasionale

**Numero di ore giornaliere**

4

**Giorni di apertura**

Lu  
Ma  
Me  
Gi  
Ve  
Sa

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio, 25 dicembre, 15 agosto

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

Ingresso gratuito

**Acquisto del biglietto**

No

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

No

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria**

No

**Modalità di prenotazione**

In sede

Telefonica

Per mail

On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-10'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 10'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office accoglienza

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

Mappe di orientamento

Segnali sui percorsi e i servizi

Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo**

Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

Muniti di cartellino identificativo

In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

5

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Restano visitabili tutti i settori di cui non sia resa necessaria la chiusura la pubblico a causa di contingenze particolari. E quindi, normalmente, i livelli espositivi che ospitano la collezione permanente dei livelli A e B.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

**Spazi comunque visitabili**

Gli spazi dedicati alle collezioni permanenti, ai livelli A e B, C, nei giorni di vista dedicati alle mostre

temporanee nel periodo di esposizione e negli orari ordinari di apertura.

**Spazi dedicati alla comunicazione**

Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Sì

**Materiale informativo/brochure/depliant**

No

**Catalogo generale**

Non presente

**Audioguide**

Non presenti

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

Non presenti

**Strumenti multimediali**

Non presenti

**Strumenti online**

Sì

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

Esistenza di strumenti e sussidi specifici

Sussidi in LIS

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

Non presente

**Caffetteria**

Non presente

**Ristorante**

Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

Annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Sì, in collaborazione anche con altri istituti associazioni culturali del territorio. Conferenze, convegni, colloqui, concerti, manifestazioni, eventi artistici e promozionali, anche in collaborazione con i partners strategici per la valorizzazione: l'Università Mediterranea di Reggio Calabria, l'Università per Stranieri "Dante Alighieri", Città Metropolitana di RC, il Conservatorio di Musica "Francesco Cilea", l'Accademia Internazionale del Bergamotto, Associazione Meissa.



**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Convenzioni, Accordi, Volontariato, Progetti di ricerca e di studio, Prestiti per mostre.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

No

**Aree tematiche Pubblicazioni**

In via di organizzazione

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

Sito web  
Quotidiani  
Network radio-televisivi  
Mailing list  
Newsletter  
Social network

**Risorse aggiuntive**

Erogazioni liberali  
Sponsorizzazioni  
Crowdfunding  
Diritti di riproduzione  
Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

Partnership con altri istituti  
Accordi integrati  
Volontariato  
Servizio civile

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Visite e percorsi tematici**

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

No

**Progetti in convenzione con le scuole**

Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

No

#### Altre iniziative

Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione

#### Altre iniziative/descrizione

Visite guidate a tema o dedicate per target, attività diversificate per l'infanzia: EnigMarRC, Caccia al tesoro, percorsi guidati ed esperienziali per piccoli.

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

10.00 - 12.00

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

#### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Quotidiani

Sito web

Mailing list

Newsletter

Social network

#### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

Mercoledì (su prenotazione)

#### Orario

dalle ore 15 alle 17

#### Numero di opere inventariate

2900

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

#### Numero di opere esposte

3000

#### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

#### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

< 50%

Consultabili in sede

#### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

> 50%

Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

100%

Consultabili in sede

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documentirispetto al patrimonio posseduto**

< 50%

Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto alpatrimonio posseduto**

< 50%

Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

Sì

### Servizi specialistici

**Depositi**

Sì

**Archivio**

Sì

**Biblioteca**

Sì

**Fototeca**

Sì

### Rapporti con il territorio

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

Sì, partecipando a percorsi tematici

Sì, realizzando esposizioni temporanee

Altro

**Altro**

L'organizzazione e la promozione di eventi in partenariato o in collaborazione con altri soggetti.

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

Sì, con altri musei del territorio  
Sì, con altri musei affini per tipologia  
Sì, con enti e istituzioni culturali  
Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'esterno del museo

**È 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**

Sì

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

Enti territoriali  
Associazioni culturali  
Operatori economici  
Fondazioni  
Case editrici  
Università e istituti di formazione  
Biblioteche e archivi  
Musei  
Mass media - stampa

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

Quotidiani  
Mailing list  
Social network  
Sito web

## **Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il progetto culturale e il programma di valorizzazione sono orientati allo sviluppo della conoscenza e del Museo e all'ampliamento dell'attrattività nei confronti della comunità territoriale, attraverso la collaborazione di partner pubblici e privati, anche attraverso l'organizzazione e la promozione di mostre ed eventi "a tema" e destinati a target di pubblico specializzato.

## **Iniziative finalizzate al miglioramento**

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone disosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

In programma, la riorganizzazione dell'allestimento delle sala e dei locali destinati ai depositi secondo il nuovo progetto scientifico.

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

Nell'ambito delle attività di valorizzazione delle collezioni del museo, prosegue il riordino dei depositi e l'inventariazione dei beni del patrimonio artistico e archivistico, anche in collaborazione con specialisti

esterni in convenzione con il museo.

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

Non ci sono servizi di biglietteria e la prenotazione è facoltativa con visite guidate su prenotazione. Guardaroba.

**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.)**

La programmazione prevede l'organizzazione di eventi prevalentemente di natura artistica: convegni e conferenze, mostre ed esposizioni, concerti, manifestazioni a carattere interdisciplinare, attività ludico-didattiche rivolte a bambini e ragazzi. Tra le attività di maggiore interesse culturale i laboratori creativi di pittura e ceramica.

#### **Altro**

È in preparazione il catalogo generale 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 consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

#### **Indagini di customer satisfaction**

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

#### **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

### LICEO ARTISTICO "PRETI-FRANGIPANE – REGGIO CALABRIA

Museo d'Arte Alfonso Frangipane

#### Indirizzo / Address

Via A. Frangipane trav. III - Reggio Calabria

#### Tel

0965 499458

#### Email

[info@museodartefrangipane.it](mailto:info@museodartefrangipane.it)  
[rcl030003@istruzione.it](mailto:rcl030003@istruzione.it)

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

### RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME :

NOME / SURNAME :

NAZIONALITA' / NATIONALITY :

TELEFONO / PHONE :

E-MAIL :

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS :

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS :

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

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 workingdays**