Carta della qualità dei servizi

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 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/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

Emilia-Romagna

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Strada della Pilotta. 15
Italia

Città

Parma

Cap

43121

Denominazione

COMPLESSO MONUMENTALE DELLA PILOTTA

Acronimo

CM-PIL

Sito Web

https://complessopilotta.it/

Email

cm-pil@beniculturali.it

Responsabile

SIMONE VERDE

Telefono

0521 220400-220424

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2016

Notizie storiche

Il Palazzo della Pilotta, la Galleria Nazionale, il Teatro Farnese, il Museo Archeologico Nazionale, la Biblioteca Palatina, inestricabilmente legati nel corso della loro storia centenaria ma inopportunamente separati alla fine dell'Ottocento, si presentano a seguito della riforma Franceschini come un Complesso Monumentale unico. La costruzione del palazzo iniziò intorno al 1583 per volere del duca di Parma e Piacenza Ottavio Farnese con l'intento di collegare tramite un "corridore" sopraelevato le residenze ducali poste sui due lati del torrente Parma. L'edificio si ampliò nel corso dei secoli trasformandosi in una vera e propria "cittadella", con un sistema di piazze e cortili interni delimitati da una struttura alta e severa rivestita in mattoni rustici, fino ad assumere le dimensioni monumentali che la caratterizzano ancora oggi. Il complesso deriva il suo nome dal gioco nobiliare della "pelota" che, in particolari occasioni di rappresentanza, si praticava nei suoi cortili.

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

Il Complesso Monumentale della Pilotta grazie alla ricchezza del patrimonio culturale conservato al suo interno rappresenta uno dei centri culturali più importanti del territorio nazionale. La sua posizione centrale e strategica rende il suo sistema museale particolarmente accessibile e favorisce un dialogo continuo e costante con le altre istituzioni presenti sul territorio. La ricchezza e la varietà delle collezioni presenti nel Complesso offre, inoltre, molteplici occasioni di scambio con musei e istituti culturali italiani e stranieri per l'organizzazione di mostre e progetti di studio e ricerca.

Missione

Nello svolgimento dell'attività istituzionale il Complesso Monumentale della Pilotta persegue un approccio di tipo partecipativo finalizzato a promuovere un'accessibilità sempre più ampia e condivisa a utenti e pubblici diversificati, con particolare attenzione alle categorie più svantaggiate.
Il Complesso ha il compito di acquisire e conservare le collezioni e beni architettonici, storico-artistici e librari ricadenti nella propria competenza, al fine della loro salvaguardia, valorizzazione e presentazione al pubblico. Il Complesso persegue altresì finalità di ricerca nel settore della storia dell'arte, dell'archeologia, dell'architettura, delle scienze librarie e delle scienze del restauro, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, e cura la diffusione di queste ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico.

Compiti e servizi

Il Complesso della Pilotta è un istituto dotato di autonomia speciale cui sono assegnati i seguenti istituti e luoghi della cultura: Biblioteca Palatina, Galleria Nazionale, Teatro Farnese, Museo Archeologico e Museo Bodoniano. E' possibile usufruire dei servizi educativi, dell'archivio fotografico, del servizio di concessione degli spazi, della biblioteca della Galleria Nazionale e dei servizi di informazioni bibliografiche, consultazione, prestito e restituzione della Biblioteca Palatina.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

45

Numero dei visitatori annui

fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Annalisa

Cognome

Scimia

Qualifica

Funzionario per la Promozione e Comunicazione

Telefono

0521 220424

Email

annalisa.scimia@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Galleria Nazionale, Teatro Farnese, Museo Archeologico da martedì a sabato 8.30 -19.00; Biblioteca Palatina da lunedì a venerdì 9.00-13.00; Sezione musicale su appuntamento scrivendo a paola.cirani@beniculturali.it; Museo Bodoniano dal lunedì al sabato 9.00-13.00 scrivendo a museobodoni@beniculturali.it

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Galleria Nazionale, Teatro Farnese, Museo Archeologico: lunedì giorno di riposo settimanale, 1 gennaio, 25 dicembre; Biblioteca Palatina e Sezione Musicale: sabati e festività; 17-30 agosto per revisione patrimoniale; Museo Bodoniano: domenica e festivi.

Numero di giorni di apertura annua

312

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

Si

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 a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l’accesso

0-15’

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 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all’esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- 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
- Che parlano inglese o in altre lingue
- 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

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

< 50%

Sale aperte

8

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

A causa dell'emergenza COVID-19, il percorso che attualmente è possibile effettuare prevede l'ingresso contingentato dei visitatori dal Grande Vestibolo nella Galleria Petitot della Biblioteca Palatina, successivamente nel Teatro Farnese, nelle sottogradinate Est ed in quella Ovest, nella Sala del Trionfo ed infine nei Saloni ottocenteschi della Galleria Nazionale.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di 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

Lo Scalone monumentale, la Galleria Petitot della Biblioteca Palatina, il Teatro Farnese, le sottogradinate Est ed Ovest, la Sala del Trionfo, in Galleria Nazionale il Salone ottocentesco, il Salone ovale, il Salone Maria Luigia.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- 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

No

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

Sì

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

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Gratuiti
- Altro

Strumenti multimediali: Altro

E' in corso di realizzazione il tavolo interattivo con banca dati dipinti e reperti archeologici

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

- Nel 2018 è stato firmato un accordo per il triennio 2018-2020 con la Fondazione Prometeo per la realizzazione di concerti, spettacoli museali e percorsi multidisciplinari in dialogo tra arte e musica;
- Nel 2018 è stato firmato un accordo per il triennio 2018-2020 con la Fondazione Lenz per la realizzazione di spettacoli teatrali e percorsi multidisciplinari in dialogo tra arte e musica;
- Nel 2020 è stato firmato un accordo di partenariato per la realizzazione della mostra “Fornasetti Theatrum Mundi” che si colloca all’interno di “Rivitalizzazioni del Contemporaneo”, bando ideato in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21;
- Nel 2020 è stato firmato un protocollo di intesa con l'Ordine degli Architetti PPC di Parma, l'Università degli Studi di Parma e la Fondazione Cariparma per l'organizzazione della sezione di architettura della mostra "Farnese Architettura Arte Potere" all'interno di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 che sarà aperta nel mese di marzo 2021;
- è in essere un accordo a progetto con l'Associazione Parma Frontiere per concerti jazz;
- sarà rinnovata la convenzione con la Fondazione Arturo Toscanini di Parma per la realizzazione di concerti, spettacoli museali e percorsi multidisciplinari in dialogo tra arte e musica.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

- Un accordo quinquennale per il periodo 2017-2021 è stato siglato con l’Università degli Studi di Parma per la realizzazione condivisa di progetti e attività di ricerca, catalogazione del patrimonio, mostre e percorsi formativi;
- Adesione al Sistema Bibliotecario Parmense, in convenzione con Università degli studi di Parma e Comune di Parma;
- Università di Salamanca – Spagna, implementazione del Portale digitale Biblioteca Bodoni, dedicato alla diffusione e alla conoscenza dell’opera del tipografo Giambattista Bodoni (1740-1813) e, per estensione, alla storia del libro nell’epoca della stampa manuale;
- Nel 2019 è stato stipulato un accordo con il Museo dell’Ermitage di San Pietroburgo, in base al quale il Complesso ha accolto dal 6 dicembre 2019 al 26 gennaio 2020, l’Adorazione dei Magi di Rembrandt del 1632;
- programmazione delle mostre “Fornasetti Theatrum Mundi” all’interno di “Rivitalizzazioni del Contemporaneo”, bando ideato in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e di quella "Farnese Architettura Arte Potere" all'interno di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21, in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura del Comune di Parma ed il Comitato per Parma 2020+21;
- Nel 2020 è stato firmato il contratto di prestito con il Museo di Capodimonte per l'organizzazione della mostra "Farnese Architettura Arte Potere" che sarà aperta nel mese di marzo 2021.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Libri e manoscritti

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

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

Risorse aggiuntive

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Adesione ai progetti: A scuola nei musei con la Fondazione Cariparma; DigitalPilotta con l'Università di Parma, l'associazione Parma Illustrata, il Liceo Classico Romagnosi e l'ITIS Leonardo da Vinci; Matrice Parma con l'Università, la coop. Gruppo Scuola, l'Istituto Storico della Resistenza.

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9 -13, su richiesta

Numero di opere inventariate

Galleria Nazionale: circa 1300 dipinti (oli, tempere sui diversi supporti tela tavola rame ardesia carta), 400 incisioni, 270 disegni, 315 progetti architettonici e foto storiche, 346 mattonelle maiolicate provenienti dal pavimento rinascimentale del Monastero di San Paolo, 106 ceramiche (piatti vasi), 61 sculture, 100 mobili, sedie , sgabelli, tavoli, armadi, 84 sculture del Tavolo da trionfo, 2 calchi, 3 plastici, 1 servizio di posate, 20 stemmi marmo e pietra; Museo Archeologico: 51.000 reperti inventariati; Biblioteca Palatina:800.000 volumi, di cui 6.600 manoscritti (molti dei quali riccamente miniati), 3.000 incunaboli, 15.000 cinquecentine, 75.000 lettere, 50.000 stampe che documentano l'arte incisoria dal XV al XIX secolo. Sezione musicale: 171.394 unità tra musica manoscritta e a stampa, libretti, periodici, carteggi e libri di letteratura musicale. Museo Bodoniano: oltre 70.000 tra matrici, punzoni e strumenti di officina tipografica.

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

Galleria Nazionale circa 700; Museo Archeologico circa 3.000; Museo Bodoniano: 200 edizioni bodoniane e 300 cassette tra matrici, punzoni e strumenti di officina tipografica.

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
- Disponibili on-line

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

- < 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

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

No

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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'interno 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

No

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni

- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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 avviato dal Complesso intende restituire centralità e dinamicità all'Istituto e alla sua presenza nel contesto urbano e sociale di Parma. L'obiettivo è quello di rilanciare l'immagine della Pilotta attraverso un riallestimento e un ripensamento museografico delle collezioni e lo sviluppo di nuove attività per aumentare l'attrattività ed ampliare i pubblici di riferimento.

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

Progetti in corso di realizzazione: riallestimento di alcune sale espositive e collocazione di nuove cornici alle opere dell'Ala Ovest e di quella Nord; restauro e riallestimento delle sale del Museo Archeologico; riqualificazione e restauro delle facciate del Tribunale di Revisione e della Cavallerizza con il ripristino del colore originario e realizzazione degli uffici degli Amici della Pilotta.

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

Sono programmati allestimenti museologici e museografici che prevedono rotazioni, spostamenti tra gli Istituti e dai depositi e nuova esposizione delle opere: la Sala ex ceramiche e la Sala Egizia del Museo Archeologico con la collezione acquisita in epoca luigina; la Rocchetta con le opere del Correggio, del Toschi e di quelle ottocentesche della quadreria luigina; il Museo Bodoniano.

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

Di fronte alla biglietteria esistente ne è in corso di realizzazione una seconda, dove sarà possibile acquistare un biglietto unico per l'ingresso al Complesso ed alla Reggia di Colorno; è programmata la realizzazione di un ingresso indipendente della Biblioteca Palatina; sono previste delle conferenza stampa con testate giornalistiche di stampa locale per presentare la Nuova Pilotta.

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.)

Nella Galleria Petitot della Biblioteca Palatina sono state collocate 21 vetrine che ospitano alcuni oggetti della mostra "Fornasetti Theatrum Mundi", visitabile fino al 14 febbraio 2021. Programmazione di: mostre dedicate a Correggio, ai Farnese, alla Raccolta Ortalli di stampe della Palatina ed ai Fiamminghi; tavolo interattivo e di una app; concerti e spettacoli nel Teatro Farnese.

Altro

Si sono svolti alcuni incontri con diverse realtà culturali e socio-economiche del territorio, per l'avvio di progetti futuri. Il Complesso della Pilotta ha costruito una rete con diversi partner e portatori di interesse sul territorio quali l'Università di Parma, Humarker srl, le associazioni Amici della Pilotta e Parma Illustrata, l'Istituto Storico della Resistenza, gli Igers Italia e di Parma.

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.
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

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Complesso Monumentale della Pilotta

Indirizzo / Address

Strada della Pilotta, 15

Tel	Email
0521 220400	cm-pil@beniculturali.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 working days