



## 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 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 adoprerà 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 comunemente 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Lazio
<b>Indirizzo</b>	
Via della Stamperia, 6	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Roma	00187
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Istituto Centrale per la Grafica	ICG
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="http://istitutocentraleperlagrafica.cultura.gov.it/">http://istitutocentraleperlagrafica.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:ic-gr@cultura.gov.it">ic-gr@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Dott. Fabio De Chirico, Direttore	+3906699801

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1975

**Notizie storiche**

L'Istituto Nazionale per la Grafica nasce nel 1975 dall'unione della Calcografia Nazionale, di eredità pontificia, e del Gabinetto Nazionale delle Stampe, le cui antiche tradizioni contribuiscono a determinare il profilo specialistico dell'Istituto. Nel 2008 tale unificazione scientifica si è tradotta nella riunione in un'unica sede, composta dagli edifici contigui di Palazzo Poli, al quale è addossata la Fontana di Trevi, e del Palazzo della Calcografia, costruito dall'architetto neoclassico Giuseppe Valadier.

Alle originarie collezioni di disegni, stampe e matrici si sono aggiunte le raccolte fotografiche e di arte contemporanea e opere multimediali, incrementate ulteriormente nel corso degli anni.

Dal 10 dicembre 2014 l'Istituto assume la denominazione di Istituto Centrale per la Grafica (DPCM 29 agosto 2014, n.171, art.30). È dotato di autonomia speciale dal 15 settembre 2015.

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

Le collezioni di matrici, stampe, disegni, video d'artista e fotografie sono affiancate da laboratori di restauro e da una stamperia di secolare esperienza.

I materiali costitutivi di tale patrimonio richiedono rigorose condizioni di conservazione che impongono una esposizione alla luce limitata, per evitarne il deperimento. Tali limitazioni, che pongono dei vincoli ad una esposizione permanente, possono diventare una opportunità, permettendo di proporre al pubblico molteplici e diversificati percorsi tematici nei quali le opere sono presentate a rotazione, rinnovando ogni volta l'esperienza della visita.

Negli oltre 50 anni di attività l'Istituto ha svolto un costante lavoro di promozione della ricerca sulle proprie collezioni e i linguaggi di competenza, anche attraverso l'attività espositiva e la collaborazione con istituti analoghi in ambito nazionale e internazionale, definendo la centralità del suo ruolo nello studio, la conservazione e la fruizione delle opere grafiche.

**Missione**

L'Istituto Centrale per la Grafica è un organismo museale di rilevanza internazionale creato per conservare, tutelare e

promuovere un patrimonio di opere che documentano l'arte grafica nelle sue differenti tipologie e nel rispetto delle sue precipe esigenze di conservazione. Programma, inoltre, le sue ricerche in dialogo con altri campi della grafica contemporanea nell'era digitale all'insegna di una maggiore dinamicità e ibridazione tra diversi linguaggi, oltre che una maggiore interattività con il pubblico.

### Compiti e servizi

Oltre alla conservazione, ordinamento, esposizione, studio e fruizione pubblica delle proprie collezioni, l'ICG è attivo nella ricerca scientifica finalizzata ad interventi di tutela, salvaguardia, valorizzazione e promozione del patrimonio delle arti grafiche nelle sue diverse tipologie, confrontandosi e collaborando con istituzioni ed enti a livello locale, nazionale e internazionale.

#### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

#### Numero totale sale

10

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Fabio

#### Cognome

De Chirico

#### Qualifica

Direttore

#### Telefono

+3906699801

#### Email

[ic-gr@cultura.gov.it](mailto:ic-gr@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

10-19

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

9

#### 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

1° e 6 gennaio, 15 agosto, 25 dicembre; lunedì;

#### Numero di giorni di apertura annua

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

308	<b>servizi</b>
	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> <li>• Gestione diretta</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
No	No
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso il punto informativo</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Si
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>	Si
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
100%	100%
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla</b>	

<b>fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
> 50%	10
<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>	<b>Pulizia delle sale</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
> 50%	Su prenotazione: Sala Dante, Stamperia, Calcoteca, Sala delle Adunanze, sala consultazione Calcografia, sala consultazione GDS, deposito collezioni fotografiche, deposito collezione arte contemporanea, laboratori di restauro
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala conferenze</li> </ul>	
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
Sì	Sì
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
Sì	Sì
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	Sì
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
Sì	100%
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi

- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Altro

**Strumenti online: Altro**

www.calcografica.it

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**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**

Premio Sciascia; Giornate Europee del Patrimonio (GEP); Musei in musica; Giornata del Contemporaneo (AMACI); Giornata internazionale dei Musei 18 maggio

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

Sì

**Precisare quali (2)**

La Banca dati Calcografica è stata realizzata nell'ambito di una collaborazione dell'Istituto Centrale per la Grafica con la Reale Accademia di Belle Arti di San Fernando (Madrid, Spagna), che ha fornito il software necessario al suo funzionamento e alla gestione dei contenuti

<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editate in proprio</li> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Altro/specificare</li> </ul>
<b>Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare</b>	<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>
Storia della grafica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>
<b>Risorse aggiuntive</b>	<b>Accordi e convenzioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Sponsorizzazioni</li> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> </ul>
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>
Gestione diretta	no
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
no	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> </ul>	

- Social network

## Documentazione su beni conservati

<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	9-16
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
272.400	> 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 50%</li> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>
<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	

## Servizi specialistici

<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su prenotazione, nel rispetto delle esigenze di conservazione del patrimonio: lun-ven 9-16
<b>Archivio</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su prenotazione, nel rispetto delle esigenze di conservazione del patrimonio: lun-ven 9-16
<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su prenotazione, nel rispetto delle esigenze di conservazione del patrimonio: lun-ven 9-16
<b>Fototeca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su prenotazione, nel rispetto delle esigenze di conservazione del patrimonio: lun-ven 9-16

## 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

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

- Sì, con altri musei affini per tipologia

### 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:

- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Mailing list
- Social network

## 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.)

L'ICG intende aprirsi a una fruizione sempre più ampia e allargata, raggiungendo i pubblici di riferimento e attivando modalità di coinvolgimento efficace per raggiungere diversi pubblici, con una particolare attenzione alle nuove generazioni. Tra le strategie vi è sicuramente l'ampliamento e l'uso delle nuove tecnologie, dai social fino all'AI e il potenziamento del piano di comunicazione.

### 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.)**

Revisione e manutenzione ordinaria di tetti e coperture; messa in sicurezza dell'Archivio fotografico e deposito delle collezioni fotografiche; Adeguamento antincendio per Certificato di Prevenzione Incendi; Adeguamento funzionale impiantistico per la revisione e l'adeguamento della messa a norma e della messa in sicurezza e interventi tesi al risparmio energetico, fibra e infissi esistenti.

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

Biglietteria, ampliamento della concessione in uso degli spazi.

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

Acquisti, donazioni, esposizioni a rotazione, digitalizzazione grazie ai fondi PNRR.

**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.)**

Ampliamento dei percorsi espositivi, della programmazione degli eventi, dell'offerta didattica, del piano editoriale, e dei rapporti con gli stakeholder.

**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 DELLA CULTURA**

Istituto Centrale per la Grafica

**Tel**

+3906699801

**Indirizzo / Address**

Via della Stamperia, 6 - 00187 Roma

**Email**

ic-gr@cultura.gov.it