MUSEO DIOCESANO PINEROLO

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

2026

Diocesi di PINEROLO



Museo
Diocesano

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: COSA È?

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento attraverso il quale gli enti presentano al pubblico la descrizione della propria identità. Anche quelli afferenti alla Consulta dei Beni Ecclesiastici presentano le proprie specificità.

Essa risponde ad una duplice esigenza:

a) fissare i principi e le regole tra coloro che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;

b) supportare i responsabili 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.

- ✓ pensare il museo dalla parte del pubblico;
- ✓ realizzare un contratto fra museo e società;
- ✓ individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;

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 DELLE ATTIVITA'

I principi delle attività del Museo Diocesano si ispirano ai seguenti "principi fondamentali":

TRASPARENZA

La trasparenza è intesa come accessibilità alle informazioni, poiché il museo deve promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione.

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

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Il Museo cercherà di promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, a soggetti svantaggiati.

CONTINUITA' E REGOLARITA'

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

Il Museo Diocesano promuove l'informazione sulle attività svolte.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Direttrice e i volontari che operano al l Museo perseguono l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando idonee soluzioni organizzative.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

REGIONE	**Piemonte**
INDIRIZZO	Via Vescovado 47-49
CITTA'	Pinerolo
CAP	10064
DENOMINAZIONE	Museo Diocesi Pinerolo
SITO WEB	https://www.cittaecattedrali.it/it/bces/135-museo-diocesano-di-pinerolo
E-MAIL	museo@diocesipinerolo.it
RESPONSABILE	Dott.ssa Mariella Fenoglio
TELEFONO	

CARATTERI ESSENZIALI

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE	Privato
TIPO DI GESTIONE	Diretta
ANNO DI ISTITUZIONE	1997

Notizie storiche

Nel decreto dell'istituzione del Museo della Diocesi di Pinerolo del 2 febbraio 1997 è scritto che fin dal 1970, mentre era vescovo Mons. Santo Quadri, era maturata in seno alla Commissione di Arte Sacra, la proposta di allestire un museo per la conservazione e la tutela degli oggetti sacri non più in uso liturgico o a rischio. Negli anni successivi venne individuata la sede adatta. Alla metà degli anni Novanta la scelta cadde su un immobile di proprietà della Diocesi situato nel centro storico della città e adiacente al Palazzo Vescovile di Pinerolo e progettato all'inizio del Novecento dall'ingegnere Stefano Cambiano. Il fabbricato è un sobrio palazzo sorto su vestigia secentesche e settecentesche che consta di due piani fuori terra di cui il piano terreno era occupato da un ex cinema -teatro, un piano soppalco con il locale di proiezione ed un piano superiore. Nel 1995 si richiede alla Soprintendenza per i Beni Ambientali e Architettonici il nulla osta per il progetto di restauro, affidato all'architetto Elvio Rostagno, e il cambiamento di destinazione d'uso. Al termine della realizzazione dei lavori atti ad accogliere un'esposizione

permanente, sale ed ufficio, Il Museo venne inaugurato nel 1997 durante l'episcopato del vescovo Mons. Pietro Giachetti. La sede del Museo è avvalorata anche dalla vista sul giardino del Palazzo Vescovile costruito per i governatori della città di Pinerolo. Accoglie le testimonianze storico-artistiche e di alto valore artigianale, della vita religiosa dei 278 anni di storia dalla erezione della diocesi avvenuta nel 1748. Tra i paramenti liturgici notevoli sono quelli appartenenti al secolo XVII. Opere di pittura e scultura non più allogate nelle chiese che sono collocate in una sede dignitosa per la loro tutela e valorizzazione.

ILLUSTRAZIONE SINTETICA DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI CON RIFERIMENTO AL CONTESTO CULTURALE LOCALE.

Articolazione degli spazi

Il Museo si articola su sette sale di cui due al primo piano fuori terra e cinque al piano primo. Il collegamento è costituito da scale ed ascensore di accesso. Le sale del piano primo non sono fruibili per adeguamenti inerenti alla sicurezza. Gli spazi allestiti in maniera permanente al primo piano fuori terra sono visitabili. Sullo stesso piano vi è uno spazio dedicato a mostre temporanee.

Comunicazione e caratteristiche dell'allestimento

Alcune sale sono dotate di pannelli esplicativi in lingua italiana con informazioni chiare e leggibili.

MISSIONE

Compiti e servizi

Il Museo Diocesano assicura la conservazione, l'incremento, l'ordinamento, l'esposizione, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio.

Numero totale di sale	7
Numero dei visitatori annui	500

REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA

NOME	Mariella
COGNOME	Fenoglio
QUALIFICA	Direttrice
TELEFONO	
E-MAIL	museo@diocesipinerolo.it

Accessibilità & Accoglienza

ORARIO DI APERTURA	Domenica 10-12 / 16-18
ORARIO DI APERTURA FERIALE	Il sabato in occasioni di mostre temporanee

APERTURA SERALE	Occasionale per eventi specifici
Numero di ore giornaliere	4
Giorni di chiusura	Capodanno (1° gennaio), Epifania(6 gennaio),Pasqua, Lunedi dell'Angelo, Anniversario della liberazione(25 aprile) Festa dei lavoratori (1 maggio), mese di agosto, Natale (25 dicembre).
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	NO
Presenza di social media	SI
Il museo è presente in altri siti web	SI
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	SI, su pagina social Meta
Biglietteria	NO, ingresso gratuito
Possibilità di prenotazione	SI, su appuntamento
Prenotazione obbligatoria	SI
Informazione e orientamento: punto informativo	SI, all'ingresso del Museo
Disponibilità materiale informativo gratuito	SI
Segnaletica interna	SI, segnali di sicurezza
Segnaletica all'esterno del Museo	SI
Completa di denominazione e orari di apertura	SI
Presenza di segnaletica esterna	NO
Parcheggio riservato	NO
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	SI - Muniti di cartellino identificativo - Lingua italiana, Lingua inglese - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	SI
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	Rampe di accesso tramite scivoli

Fruizione degli spazi

Sale aperte alla fruizione	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Il percorso di visita è possibile al piano terreno e all'area predisposta per mostre temporanee
Per ragioni di sicurezza, è previso l'accesso contingentato	SI
Pulizia delle sale	SI
Spazi dedicati alla comunicazione	SI

Zone di sosta	SI
Area wi-fi	SI, interna
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	SI
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	SI
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	SI
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	SI, controllo temperatura ed umidità
Monitoraggio e manutenzione periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione delle sale	SI
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: pannelli informativi	SI
Audioguide	SI con QR
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: visite didattiche	SI, su prenotazione
Strumenti multimediali	Video
Strumenti online	SI
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	SI
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	SI
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	NO

Servizi di ospitalità

Bookshop	SI
Guardaroba custodito	NO
Servizi igienici	SI

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee	SI
Promozione programmata degli eventi espositivi	SI
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	SI
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi	NO

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	SI
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane.	SI
Pubblicazioni o cataloghi	SI, in occasione di mostre tematiche
Aree tematiche	Arte Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Settimanale locale, quotidiani Siti web testate giornalistiche locali Cartellonistica e locandine Social network
Accordi e convenzioni	SI

Educazione & Didattica

Servizi educativi	SI
Didattica affidata in concessione	NO
Attività di alternanza scuola/lavoro	NO
Visite e percorsi tematici	SI
Laboratori artistici e di animazione	SI Progetti MAB
Corsi di formazione per docenti scolastici	NO
Progetti in convenzione con le scuole	NO
Attività per disabili motori, sensoriali o psichici	SI, progetti MAB
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	Social network Pieghevoli Articoli su testate giornalistiche

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	NO
Orario	Su appuntamento
Numero di opere inventariate	500
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute	98%
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute	55%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	100% Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro	SI, su richiesta
Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe	SI ,su richiesta
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi)	Consultabili in sede
Disponibilità di: pubblicazioni	SI

Impianti & Sicurezza

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza, per le strutture, le persone e si adopera per il superamento delle barriere. Le esposizioni al piano primo fuori terra sono dotate di un impianto d'illuminazione adeguata con impianti a garanzia del risparmio energetico.

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	SI
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	SI
Il museo/ istituto partecipa a reti	SI, con altri enti museali del territorio
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	SI
Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	Enti territoriali Associazioni culturali Biblioteche e archivi Musei Mass media - stampa
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	Locandine Social network

Iniziative finalizzate al miglioramento

Sale, depositi, uffici, impianti	Adeguamento in fase di programmazione

Dal 2024 il Museo diocesano ha una nuova identità visiva e un nuovo logo. È in progetto il nuovo sito web, che si pone la sfida di comunicare al pubblico l'unicità, la complessità e il valore delle collezioni del Museo.

Reclami, proposte, suggerimenti

I reclami possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. Il museo effettua un monitoraggio periodico degli eventuali reclami.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

Il Museo effettua periodicamente rilevazioni o indagini finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi verrà pubblicata sul sito della Diocesi di Pinerolo e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ministero dei Beni delle attività culturali e del turismo

MUSEO DIOCESANO PINEROLO

Via Vescovado 47-49 Pinerolo 10064 (TO)

Tel

e-mail museo@diocesipinerolo.it

Si prega di compilare in stampatello

RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

COGNOME/SURNAME: _____

NOME/FIRST NAME:_____

NAZIONALITA'/NATIONALITY:_____

TELEFONO/PHONE:_____

E-MAIL:_____

OGGETTO DEL RECLAMO/COMPLAINTS:

SUGGERIMENTI/RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO/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: _____