

## LA CARTA DELLA QUALITA' 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**

La Fondazione Sandretto Re Rebaudengo 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**

Piemonte

#### **Area Geografica**

Nord

#### **Indirizzo**

Via Modane 16, Torino

#### **Città**

Torino

#### **Cap**

10141

#### **Denominazione**

Fondazione Sandretto Re Rebaudengo

#### **Acronimo**

FSRR



**Sito Web**

<https://fsrr.org/>

**E-mail**

info@fsrr.org

**Responsabile**

Patrizia Sandretto Re Rebaudengo

**Telefono**

+39 011 3797600

**Eventuali altre sedi**

**Denominazione**

Palazzo Re Rebaudengo

**Caratteristiche essenziali**

**Natura giuridica-istituzionale**

Privata

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1995



### **La Fondazione Sandretto Re Rebaudengo | la sede di Torino**

Dal 1995 la Fondazione Sandretto Re Rebaudengo è impegnata a favore dell'arte e della cultura contemporanea, attraverso il sostegno alle nuove generazioni artistiche, la realizzazione di mostre, la produzione di opere, il coinvolgimento attivo del pubblico. Tra le prime fondazioni private aperte in Italia, è un osservatorio sulle tendenze artistiche e i linguaggi del presente. Nata a Torino il 6 aprile 1995, per volontà di Patrizia Sandretto Re Rebaudengo, sua Presidente, è un'istituzione non profit che rispecchia gli indirizzi di un nuovo mecenatismo, basato sulla responsabilità assunta in prima persona.

La Fondazione ha sede a Torino, nel centro d'arte progettato dall'architetto Claudio Silvestrin, e a Guarene, a Palazzo Re Rebaudengo, residenza settecentesca, tutelata dalla Soprintendenza dei Beni Culturali e Ambientali. Il Parco d'arte sulla collina di San Licerio a Guarene e il Bosco delle artiste nel giardino pubblico davanti alla sede torinese, aprono la progettualità dell'istituzione allo spazio della comunità e, insieme, alle tematiche dell'ambiente e della sostenibilità.

Oggi la Fondazione è un centro espositivo e di produzione culturale riconosciuto a livello internazionale. È un'agenzia educativa e un centro di formazione specialistica con il Young Curators Residency programme e Campo, corso di studi e pratiche curatoriali.

La Fondazione Sandretto Re Rebaudengo favorisce la collaborazione tra istituzioni e la costruzione di reti: partecipa attivamente al sistema dell'arte e della cultura torinese e, in ambito nazionale, ha promosso nel 2014 la nascita del Comitato Fondazioni Arte Contemporanea. Conta su un patrimonio di relazioni capillari con il sistema internazionale, espresso con le produzioni di opere per grandi eventi come le Biennali e la



Documenta di Kassel e attraverso le mostre dedicate alla Collezione Sandretto Re Rebaudengo, ospitate nei musei e nelle fondazioni di tutto il mondo.

### **Palazzo Re Rebaudengo | La sede di Guarene**

Palazzo Re Rebaudengo è un'antica residenza settecentesca, tutelata dalla Soprintendenza per i Beni Culturali e Ambientali. Nelle sue sale auliche, il 28 settembre 1997 la Fondazione Sandretto Re Rebaudengo ha inaugurato la sua prima sede, con la mostra Cosa sono le nuvole.

Il Palazzo è stato ripensato come centro espositivo dagli architetti Corrado Levi, Alessandra Raso e Alberto Rolla sulla base di un progetto che ha rispettato l'impianto architettonico originario. Il restauro è fondato su un intenso dialogo tra passato e presente, percepibile nell'accostamento tra materiali contemporanei (cemento chiaro, alluminio, ferro zincato) e tradizionali (gli intonaci, i palchetti antichi, i soffitti affrescati). Attrezzato per le mostre e per gli eventi dell'arte contemporanea, il centro è uno spazio versatile, una sequenza di ambienti che si offrono a una pluralità di allestimenti, installazioni e proiezioni.

Fin dalla sua apertura la sede ha ospitato mostre prodotte dalla Fondazione, performance, presentazioni di libri e di film, dibattiti, conferenze e laboratori educativi. Nel 2006 è stato ultimato l'ampliamento dell'area espositiva destinata alle mostre e alle attività del Dipartimento educativo e l'ala destinata alle residenze, che ospita da quella data i curatori stranieri.

Referente della compilazione della carta

**Nome**

Valentina

**Cognome**

Ciappina

**Qualifica**

Responsabile relazioni esterne

**Telefono**

011118840855

**E-mail**

[Valentina.ciappina@fsrr.org](mailto:Valentina.ciappina@fsrr.org)

Accessibilità e accoglienza

**Orari di apertura**

Tutto l'anno escluso il mese di agosto

**Apertura serale**

- Ogni giovedì
- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7

Giorni di apertura

Dal venerdì alla domenica  
dalle 12:00 alle 19:00

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Si

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

1 gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

322

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

Si

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

Biglietteria

- Ingresso a pagamento Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

Acquisto del biglietto

In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Tra 10' e 15'

Possibilità di prenotazione

Si



Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

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

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

0'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

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)

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

Parcheggio riservato

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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**

100%

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

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

**Fruizione**

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

> 50%

**Sale aperte**

185

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

In coincidenza con l'emergenza pandemica alcune aree o sezioni della fondazione risultano chiuse, ciò nonostante la mostra in corso, risulterà visibile.

In caso di sciopero, è comunque garantita l'apertura del museo per almeno un turno (mattutino o pomeridiano).

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

Sì

**Pulizia delle sale**

Giornaliera

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 70%

**Spazi comunque visitabili**

La Fondazione ha al proprio interno una sala Bookshop dove si possono trovare tutti i cataloghi pubblicati dalla Fondazione e i cataloghi delle principali mostre del mondo.

E' inoltre disponibile una selezione di oggetti di design e merchandising.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

-Sala destinata alla didattica

-Sala Campo

-Auditorium

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

**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**

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**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Disponibili in inglese o altre lingue

**Materiale informativo/brochure/depliant**

Gratuito

A pagamento

Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

A pagamento

**Audioguide**

-No

-La Fondazione dispone di un servizio di mediazione culturale

-Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Visite didattiche

- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Strumenti online**

Sì

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

Sì

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

- Solo su richiesta

**Ove esistente, specificare orario**

- Cfr. sito web

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

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti Percorsi per non udenti

**Servizi di ospitalità**

- Bookshop
- Caffetteria
- Ristorante
- Guardaroba custodito
- Servizi igienici
- Nursery

**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**

Young Curators Residence Programme

Campo

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

No

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

- Editate in proprio
- Esternamente
- Cataloghi
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte contemporanea

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

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

**Risorse aggiuntive**

Erogazioni liberali  
Sponsorizzazioni  
Crowdfunding  
Diritti di riproduzione  
Concessione in uso degli spazi  
Accordi e convenzioni  
Partnership con altri istituti

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

Sì

### Didattica affidata in concessione

No

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

### Visite e percorsi tematici

Sì

### Laboratori artistici e di animazione

Sì

### Corsi di formazione per docenti scolastici

Sì

### Progetti in convenzione con le scuole

Sì

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

### Altre iniziative

Visite virtuali guidate on-line

Informazione e assistenza

Educazione e Didattica con personale qualificato

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

Quotidiani

Sito web

Social network

Pieghevoli

### Servizi specialistici

### Depositi

Sì

Archivio

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

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei del territorio

Sì, con enti e istituzioni culturali

Sì, con altri soggetti

Altro

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

Società di servizi Imprenditoria locale

Ditte e fornitori tecnici

Case editrici

Università e istituti di formazione



Musei

Mass media - stampa Gruppi organizzati

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

Quotidiani

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.)

Attualmente le sedi della Fondazione Sandretto Re Rebaudengo di Torino e Guarene, sono interessate da lavori di adeguamento funzionale che renderanno l'accoglienza e la fruizione delle sale e dei percorsi sempre più accessibili a ogni tipo di pubblico.

### **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.)**

Il Parco d'arte della Fondazione Sandretto Re Rebaudengo, sulla collina di San Licerio, è un parco di sculture permanenti di grandi dimensioni. Situato nel comune piemontese di Guarene, occupa il versante della collina affacciato su boschi, prati, e rocche: un angolo di straordinaria bellezza, appartenente ai Paesaggi vitivinicoli di Langhe, Roero e Monferrato, Patrimonio Mondiale dell'Unesco dal 2014. Il Parco estende all'aperto l'attività della Fondazione Sandretto Re Rebaudengo, istituita nel 1995 e dedicata all'arte contemporanea. A Guarene, nel 1997, ha aperto la sua prima sede, nelle sale del settecentesco Palazzo Re Rebaudengo.

Inaugurato nel settembre 2019, il Parco è un punto d'incontro, di equilibrio e di dialogo tra la natura e le opere di artisti contemporanei provenienti da tutto il mondo, installate accanto ai filari di una vigna di Nebbiolo, tra i salici, le querce e la vegetazione selvatica di un bosco antico. È stato progettato dagli architetti paesaggisti Lorenzo Remediani e Vera Scaccabarozzi ed è ispirato al mosaico di tessere dei campi, dei nocioleti e dei vigneti che lo circondano.

Aperto al pubblico, il Parco d'arte è visitabile seguendo una promenade tracciata per offrire una molteplicità di camminamenti e di vedute sulle opere e sulla natura. Alcune delle installazioni sono state commissionate dalla Fondazione appositamente per il Parco, altre hanno trovato qui una nuova e armoniosa collocazione.

Il Parco è un museo all'aperto, guidato dal principio della piena accessibilità per tutte e tutti

### **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 scaricabile sul sito della Fondazione.

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 della Fondazione Sandretto Re Rebaudengo e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.