



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Basilica di Sant'Apollinare in Classe

via Romea Sud, 224 48124 Ravenna

tel. 0544 543724

e-mail: pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

sito web: www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 Monumento 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*

Il Monumento 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 Monumento perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La basilica di Sant'Apollinare in Classe è un Monumento del Demanio che afferisce al Polo Museale dell'Emilia Romagna.

La Basilica non ha personalità giuridica, non ha una propria pianta organica, né gode di autonomia finanziaria e contabile; pertanto la gestione economica e del personale dipende dal Polo Museale dell'Emilia Romagna.

La Basilica si trova in località Classe, frazione di Ravenna. L'accesso al Monumento avviene da via Romea Sud.

La basilica di Sant'Apollinare in Classe venne fondata nel VI secolo in prossimità di una necropoli nel territorio di *Classis*, antico porto romano-bizantino. L'edificazione della chiesa, dedicata al protovescovo di Ravenna, fu promossa dal vescovo Ursicino con fondi messi a disposizione dall'argentarius Giuliano, finanziatore della coeva chiesa di San Vitale. La consacrazione avvenne il 9 maggio 549 ad opera del vescovo Massimiano.

L'edificio ha pianta basilicale con protesis e diaconicon, è preceduta da un'ardica ricostruita in luogo dell'antico quadriportico che si concludeva con due torrette alle estremità (resta solo quella settentrionale ricostruita). Il campanile, a sviluppo cilindrico, fu edificato tra il IX e il X secolo.

L'interno della Basilica, coperto a tetto con strutture a capriate lignee, è suddiviso in tre navate da ventiquattro colonne in marmo greco venato, dotate di basi a parallelepipedo e capitelli a foglie d'acanto mosse dal vento, sormontati dai caratteristici pulvini tronco-piramidali.

Nell'altare sono conservate le ossa del santo titolare, la cui originale sepoltura era nei pressi della Basilica.

La decorazione musiva della zona absidale fu realizzata a partire dal VI secolo; i due pannelli laterali risalgono al VII secolo, mentre le decorazioni dell'arco trionfale sono attribuibili a periodi diversi, tra il VI e il XII secolo.

Nel catino la rappresentazione si svolge tra il cielo e un verde paesaggio paradisiaco ricco di rocce, alberi, fiori e uccelli variopinti. Un grande clipeo racchiude il cielo trapunto da novantanove stelle che circondano una croce gemmata con al centro il busto di Cristo barbato. Più in alto la mano di Dio esce da una nube, mentre ai lati i busti di Mosè ed Elia e tre pecorelle, che rappresentano gli apostoli Pietro, Giacomo e Giovanni. Al centro della rappresentazione, in atteggiamento orante, si staglia la grande figura del vescovo Apollinare a testimoniare la glorificazione della Chiesa di Ravenna. Quattro presuli (Ecclesius, Severus, Ursus, Ursicinus) sono rappresentati nella parte inferiore dell'abside entro nicchie sormontate da conchiglie. Dei due pannelli laterali dell'abside, datati al VII secolo, quello a sud illustra una sintesi dei sacrifici di Abele, Melchisedec e Abramo; la scena a nord è interpretata come il riconoscimento della autocefalia della Chiesa di Ravenna o come la consegna al vescovo delle immunità tributarie, episodi avvenuti nel VII secolo. La decorazione dell'arco trionfale è suddivisa in cinque zone orizzontali, attribuibili a diversi periodi fra VI e XII secolo. Nel XV secolo la Basilica subì la spoliazione dei marmi interni, posti in opera nella costruzione del Tempio Malatestiano di Rimini. All'interno della Basilica sono ancora in sito due vasti lacerti dell'antica pavimentazione musiva. Sono presenti inoltre numerose iscrizioni e sarcofagi databili tra il V e l'VIII secolo. Dal 1996 la basilica di Sant'Apollinare in Classe fa parte degli otto monumenti ravennati tutelati dall'Unesco.

Le missioni istituzionali del Polo Museale dell'Emilia Romagna nei riguardi della Basilica sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione, la documentazione del bene architettonico e dei manufatti in essa conservati e la promozione della loro conoscenza.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Monumento assolve ai suoi compiti istituzionali principalmente attraverso:

- la fruizione da parte dell'utenza del Bene tutelato
- l'organizzazione, anche attraverso la partecipazione di altri Enti e Istituzioni, di iniziative ed eventi culturali quali concerti e visite guidate tematiche
- l'attività di ricerca scientifica e lo studio sull'architettura e il patrimonio artistico in essa contenuto e la conseguente pubblicazione dei risultati
- il prestito di opere conservate all'interno della Basilica per la realizzazione di esposizioni temporanee in Italia e all'estero

- il consolidamento e la diffusione della conoscenza del profondo legame della Basilica con la città e il territorio di Ravenna
- l'attività dei Servizi educativi con il fine di sviluppare in un pubblico sempre più vasto, con particolare riferimento alle giovani generazioni, l'attenzione al bene architettonico, alla sua tutela e salvaguardia
- lo sviluppo di intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per la valorizzazione e la promozione dello studio e della ricerca scientifica
- la stretta collaborazione con l'Archidiocesi di Ravenna-Cervia, essendo la Basilica chiesa parrocchiale diocesana. I rapporti tra i due Enti sono regolati in base ad apposita Convenzione.

Inoltre sono presenti i seguenti servizi:

- un bookshop attrezzato per la vendita di pubblicazioni e oggettistica situato presso l'ingresso della Basilica
- una segnaletica di avvicinamento per raggiungere l'edificio e due pannelli descrittivi posti all'esterno della Basilica

L'ubicazione della Basilica, vicina ad un ampio parcheggio, all'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna e ad alcuni punti di sosta, ristoro e servizi igienici, favorisce la visita da parte dell'utenza.

Il referente per la compilazione della Carta è Ilaria Lugaresi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Basilica 8.30 - 19.30 Biglietteria 8.30 - 19.00</p> <p>Durante le celebrazioni di funzioni liturgiche gli accessi sono regolati al fine di salvaguardare la duplice funzione, culturale e culturale, del luogo. Eventuali cambiamenti d'orario sono comunicati mediante avvisi in biglietteria, trasmessi alla stampa locale e all'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna.</p>
Giorni di apertura	<p>Giorni di apertura lunedì - domenica</p> <p>Giorni di chiusura 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993), salvo aperture straordinarie</p> <p>Eventuali cambiamenti, aperture o chiusure straordinarie, sono comunicati mediante avvisi in biglietteria, comunicati alla stampa locale e all'ufficio IAT del Comune di Ravenna.</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>All'interno del sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) è presente un'apposita sezione riguardante il monumento. Nel sito del Ministero sono indicate le informazioni generali e gli eventi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Concessionario dei servizi aggiuntivi è tenuto a curare un proprio sito web (www.museistataliravenna.novamusa.it) nel quale riportare le indicazioni di servizio.
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> • La biglietteria: <ul style="list-style-type: none"> - è data in concessione a una società esterna - gli addetti della biglietteria e del bookshop forniscono principalmente informazioni sui servizi offerti direttamente dalla società. <p>Esistono varie tipologie di riduzioni e facility card: <u>Riduzione -50%</u>: cittadini dell'Unione Europea dai 18 ai 25 anni; <u>Biglietti cumulativi</u>; <u>Biglietto integrato</u>: in abbinamento a eventuali mostre al Museo Nazionale di Ravenna <u>Facility card</u>: Romagna Visit Card</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	<p>Inferiore a 15 minuti.</p> <p>Non è presente un servizio di prenotazione, è però possibile acquistare il biglietto on-line dal sito web del Concessionario</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<p>Inferiore a 15 minuti.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	L'ufficio comunale di Informazione e Accoglienza Turistica, a 100 m. dalla Basilica, fornisce informazioni turistiche ad ampio spettro.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale informativo turistico multilingue è disponibile presso l'ufficio comunale di Informazione e Accoglienza Turistica. • Materiale informativo gratuito è distribuito in occasione di particolari eventi e altre iniziative culturali specifiche.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Il sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) contiene informazioni sui servizi.
- presenza di segnaletica interna	All'interno del monumento è presente la segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Presso il vialetto di ingresso sono presenti due pannelli contenenti informazioni storico-artistiche sul monumento. Sul cancello di accesso è presente un pannello riportante gli orari di apertura
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale è munito di cartellino identificativo • Parte del personale è in grado di fornire informazioni elementari anche in lingua inglese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti gli spazi del monumento sono accessibili direttamente • La carta di rilevamento del progetto AD Arte è consultabile sul sito www.valorizzazione.beniculturali.it (http://valorizzazione.beniculturali.it/varie/AdArte/051-BasilicaSantaApollinareClasse.pdf)
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • La Basilica è fruibile al 90%. Sono esclusi dalla visita la cripta, la sagrestia, la zona absidale, le cappelle e il campanile. • Durante le celebrazioni di funzioni liturgiche gli accessi sono regolati al fine di salvaguardare la duplice funzione, culturale e culturale, del luogo. Eventuali limitazioni alla fruizione dovute a casi eccezionali sono comunicate in biglietteria. • La pulizia della basilica viene svolta in maniera sistematica a cura del personale dell'Opera di Religione della Diocesi di Ravenna.
- spazi dedicati alla comunicazione	All'interno della Basilica è presente un pannello informativo multimediale in lingua italiana e inglese.
Zone di sosta	Presso l'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna sono presenti alcuni punti di sosta, ristoro e servizi igienici.
Illuminazione	L'impianto di illuminazione, recentemente rinnovato, non crea particolari zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione degli spazi	Per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio della Basilica.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	All'interno della Basilica è presente un pannello informativo multimediale in lingua italiana e inglese.
- guide brevi	Brevi pubblicazioni sulla Basilica in varie lingue sono in vendita presso il bookshop.
- audioguide	Il servizio di audioguide è a pagamento ed è erogato a cura del Concessionario nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo.
- visite didattiche	In occasione di particolari eventi culturali i Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna- sede di Ravenna - propongono direttamente visite gratuite e condotte da personale interno. Il Concessionario dei servizi aggiuntivi propone un servizio di visite guidate e/o visite tematiche. Il servizio è su prenotazione e a pagamento.
- sito web	All'interno del sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) viene data notizia degli eventi riguardanti la Basilica.
- strumenti multimediali	All'interno della Basilica è presente un pannello informativo multimediale in lingua italiana e inglese.
- altro materiale informativo	Presso l'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna è disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio, anche in inglese e altre lingue.
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Il bookshop è dato in concessione a una società esterna e non ha entrata indipendente.
Caffetteria	Presso il bookshop sono a disposizione dei fruitori distributori automatici di snack e bevande. Non vi è entrata indipendente.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'istituto può partecipare col prestito di opere mobili provenienti dalla Basilica a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	La Basilica ospita eventi di carattere storico-artistico, musicale (anche in occasione dei Grandi Eventi promossi dal MiBACT) e manifestazioni promosse dagli enti locali e dagli istituti culturali del territorio.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Il Polo Museale dell'Emilia Romagna sede di Ravenna cura e promuove direttamente iniziative editoriali volte anche alla valorizzazione della Basilica (quaderni didattici, articoli e pubblicazioni divulgativi e scientifici).
Diffusione delle attività/iniziative	Le iniziative promosse direttamente dal Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna sono diffuse attraverso i canali di comunicazione istituzionale (sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna e del MiBACT), comunicati stampa e mailing list. In occasione di particolari iniziative l'attività di diffusione è stata potenziata anche grazie a materiali dedicati.
Risorse aggiuntive	La Basilica può essere data in concessione per rilevanti eventi di carattere culturale su richiesta degli interessati.
Altro	Nell'ottica della valorizzazione del Patrimonio UNESCO di Ravenna, si sono realizzate iniziative in alcuni degli 8 monumenti Patrimonio dell'Umanità che hanno coinvolto anche la Basilica di Classe, specificamente con la collocazione di opere contemporanee nel prato antistante la Basilica.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna sede di Ravenna organizzano visite didattiche in occasione di eventi culturali e altre particolari occasioni.
- laboratori artistici e di animazione	Il Concessionario dei servizi aggiuntivi propone al pubblico scolastico visite guidate e ludico-didattiche. Il servizio è a pagamento e viene attivato solo su prenotazione.
- corsi di formazione per docenti scolastici	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna propongono ogni anno scolastico un seminario riconosciuto come attività di aggiornamento dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Ravenna. All'interno del seminario uno o più appuntamenti possono riguardare i monumenti gestiti dal Polo.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Informazioni sulle attività organizzate dai Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna sono fornite sia telefonicamente (tel. 0544 543724) che attraverso il sito web. Presso la sede ravennate del Polo è possibile, previo appuntamento, ricevere assistenza da parte di personale qualificato.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Presso la sede ravennate del Polo (v. San Vitale, 17 – Ravenna) è possibile consultare il materiale didattico predisposto dai Servizi educativi, che può essere distribuito gratuitamente su richiesta del personale docente e degli interessati.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle iniziative didattiche avviene attraverso comunicati alla stampa locale, materiali promozionali realizzati in occasione delle principali iniziative (volantini da affiggere, brochure, segnalibri...) e attraverso la

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	mailing-list e il sito web Informazioni sugli eventi sono disponibili anche sul sito web del MiBACT.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione relativa alla Basilica si conserva presso la biblioteca, gli uffici e i seguenti archivi ubicati in Via San Vitale, 17: Archivio Catalogo, Archivio Storico, Archivio Documenti, Archivio Fotografico e Archivio Disegni. L'accesso per la consultazione avviene, previa richiesta scritta da inoltrare alla sede ravennate, in accordo con i responsabili degli uffici in giorni e orari da definirsi congiuntamente.
Ampiezza	
Disponibilità di:	Per l'architettura del Monumento e per le opere mobili all'interno della Basilica.
- schede di catalogazione	Documentazione di restauro/stato di conservazione è consultabile presso l'Archivio Documenti previo appuntamento.
- schede di restauro	Documentazione di restauro/stato di conservazione è consultabile presso l'Archivio Documenti previo appuntamento.
- archivio fotografico	Documentazione fotografica storica e attuale è consultabile presso l'Archivio Fotografico previo appuntamento.
- pubblicazioni	Negli ultimi anni sono state curate sia pubblicazioni specifiche sia pubblicazioni riguardanti l'insieme dei Monumenti Unesco che contengono informazioni storico-artistiche e sui restauri eseguiti. Le pubblicazioni sono consultabili anche presso la biblioteca d'Istituto previo appuntamento.
	La riproduzione dei materiali è autorizzata, a spese del richiedente, a seguito di specifica richiesta motivata e nei limiti consentiti dalla legge.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Istituto aderisce in collaborazioni con altri soggetti, quali enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, a eventi che abbiano come finalità la tutela, la promozione e la valorizzazione del bene in gestione.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	L'istituto comunica i risultati agli stakeholder con le modalità concordate tra le parti.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	La Basilica non dispone di un archivio proprio. La documentazione relativa alla gestione della Basilica è custodita presso gli uffici e i seguenti archivi ubicati in Via San Vitale, 17: Archivio Documenti e Archivio Disegni
Biblioteca	La Basilica non dispone di una biblioteca propria. Materiale bibliografico relativo alla Basilica è disponibile presso la biblioteca di Via San Vitale, 17

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Fototeca	La Basilica non dispone di una fototeca propria. Il materiale fotografico relativo al monumento e ai beni in esso conservati è custodito presso l'Archivio Fotografico sito in Via Fiandrini.
Deposito	Per visionare reperti provenienti da scavi relativi all'area della Basilica di Sant'Apollinare in Classe, custoditi presso i depositi del Museo Nazionale di Ravenna, occorre rivolgersi al Servizio Museo del Polo dell'Emilia Romagna e inoltrare apposita richiesta.
RECLAMI	
Reclami	Eventuali istanze vanno rivolte della sede ravennate del Polo ER, compilando il Modulo di reclamo disponibile all'ingresso del Monumento o scaricabile dal sito web (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it), secondo le seguenti modalità: - consegnando il modulo al personale di vigilanza - inviandolo all'indirizzo di posta certificata mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it o all'indirizzo mail pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Ilaria Lugaresi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it). I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it, mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (omaggio di una pubblicazione a carattere didattico-divulgativo sulla Basilica di Sant'Apollinare in Classe o su altri monumenti gestiti dal Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare **proposte e suggerimenti** volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate via mail all'indirizzo pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it oppure avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it). I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it, mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

La sede ravennate del Polo Museale dell'Emilia Romagna provvede periodicamente a effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le segnalazioni.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del Polo Museale dell'Emilia Romagna e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO
POLO MUSEALE DELL'EMILIA ROMAGNA – Sede di Ravenna

BASILICA DI SANT'APOLLINARE IN CLASSE

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it
mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

Reclamo/segnalazione

Suggerimento

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____ CAP _____ TELEFONO _____
FAX _____ E-MAIL _____

OGGETTO

MOTIVO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

In caso di reclamo l'Istituto si impegna a dare risposta entro 30 giorni

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO
POLO MUSEALE DELL'EMILIA ROMAGNA – SEDE DI RAVENNA**

BASILICA DI SANT'APOLLINARE IN CLASSE

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it
mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

In case of complaints we will answer within 30 working days

BASILICA DI SANT'APOLLINARE IN CLASSE

Questionario di valutazione della Basilica di Sant'Apollinare in Classe

Innanzitutto **grazie** per aver visitato i nostri spazi espositivi.

Stiamo conducendo un'analisi del nostro pubblico ai fini di migliorare servizi e attività.

Può dedicarci un paio di minuti per compilare questo questionario di valutazione della Sua esperienza?

Informazioni
personali

Uomo Donna

Fascia d'età 0-18 anni 19-40 anni 41-65 anni Over 65 anni

Titolo di studio Professione

Nazione Città

La visita

È la prima visita alla Basilica di Sant'Apollinare in Classe?

.....

Come è venuto a conoscenza della Basilica?

.....

Ha visitato altre istituzioni culturali e musei della città?

.....

Intende visitarli durante la visita a Ravenna?

.....

La visita a Ravenna comprende il pernottamento?

.....

Apprezzamento

Tenendo presente la scala da 1 a 5, dove 1 rappresenta la votazione più bassa e 5 quella più alta, che valutazione dà alla visita?

1	2	3	4	5

Suggerimenti

Quale è stato l'aspetto della visita di maggior gradimento?

.....

Ha suggerimenti o osservazioni da fare che possano aiutarci a migliorare il servizio?

.....

.....

.....

Se desidera rimanere in contatto ed essere informato sulle attività dei Servizi Educativi della sede ravennate del Polo ER, ci lasci il Suo indirizzo e-mail

.....

Lasciando il Suo indirizzo si concede l'autorizzazione al trattamento dei tuoi dati personali nel rispetto del D. LGS 30 giugno 2003

Grazie per la collaborazione!



Polo Museale
Emilia Romagna
RAVENNA