



Comune di Montepulciano



# **MUSEO CIVICO PINACOTECA CROCIANI**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**(Approvata con Deliberazione Giunta Comunale 127/2023)**



Comune di Montepulciano



## **La carta dei Servizi – Premessa**

La carta dei servizi museali è lo strumento attraverso cui il Museo Civico Pinacoteca Crociani di Montepulciano ha individuato i servizi che si impegna ad erogare sulla base delle normative vigenti, del Regolamento, delle disposizioni organizzative e con l'obiettivo di soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative degli utenti.

L'adozione della Carta dei Servizi è, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale della Toscana 1° luglio 1999, n. 35, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce uno strumento attraverso il quale il museo comunica con i propri utenti permettendo ai visitatori di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, fornire la possibilità di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni.

L'adozione della Carta dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte al miglioramento della fruizione del Museo da parte dei visitatori e a definire nuove strategie di ampliamento e diversificazione del pubblico.

## **Natura giuridica istituzionale**

Il Museo Civico Pinacoteca Crociani è di proprietà del Comune di Montepulciano, e pertanto dipende da esso. Il Comune di Montepulciano si avvale di soggetti terzi per l'espletamento di alcune funzioni.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Il Palazzo Neri-Orselli**

Le collezioni raccolte nel Museo Civico di Montepulciano occupano quella che è ormai la sede "storica" dell'istituzione, il bel Palazzo Neri-Orselli in Via Ricci, dove il loro nucleo vi era stato trasferito già nel 1954.

Il Palazzo, di proprietà comunale, rappresenta uno dei rarissimi esempi in Montepulciano che conserva memoria dell'architettura civile del Trecento senese, è in realtà il risultato di secoli di profonde modifiche e adattamenti di vari edifici fusi insieme: attualmente presenta una facciata in laterizio su via Ricci a tre piani, un bel cortile con loggetta e pozzo, e si articola al suo interno su quattro piani di cui uno sotterraneo, riadattati per l'uso espositivo, con interventi moderni immediatamente riconoscibili: questo consente la lettura della struttura come ci era pervenuta fino ad oggi.

## **Le collezioni**

Attualmente le collezioni principali, presenti nella struttura museale, sono quattro:

- a) Sezione Poliziana (Materiali lapidei, ceramiche e metalli)
- b) Sezione Archeologica



Comune di Montepulciano



- c) Pinacoteca
- d) Terrecotte Robbiane
- e) Lo Studiolo
- f) Opere in deposito da Enti non Statali

#### **a) Sezione Poliziana (Sale 1 e 4)**

Questa sezione, ospitata nel suggestivo piano sotterraneo a volte in laterizio, comprende alcuni reperti lapidei di varia provenienza (iscrizioni, stemmi etc.) già ospitati nel cortile del Palazzo.

Tra essi spiccano l'imponente stemma della nobile famiglia poliziana Cocconi (secolo XVII) in travertino, il bel Marzocco (il Leone simbolo di Firenze), sempre in travertino, già eretto nel 1511 nell'attuale piazza Savonarola in memoria del definitivo passaggio di Montepulciano a Firenze, e là rimasto fino al 1856 quando fu sostituito da una copia, opera dello scultore senese Tito Sarocchi, e l'interessante Busto di Marcello II, della nobile famiglia Cervini di Montepulciano, Papa per sole tre settimane nel 1555.

Altra parte interessante di questa sezione è la piccola raccolta di materiali ceramici recuperati in un pozzo di butto (visibile all'interno del sotterraneo stesso) che documenta la produzione e l'uso di oggetti da cucina e da tavola a Montepulciano dal secolo XIII al XIX.

Nella sala 4 si possono ammirare alcuni oggetti in argento (tra cui la Maschera funebre della Santa poliziana Agnese Segni, morta nel 1317).

#### **b) Sezione Archeologica (Piano Terra)**

Questa parte, la prima incontrata dal visitatore, accoglie alcuni corredi tombali etruschi (VI-IV secolo a.C.) e reperti edilizi romani, trovati nelle prossimità di Acquaviva di Montepulciano nel corso dell'ultimo secolo e concessi in deposito dallo Stato, nonché alcune urne cinerarie etrusche provenienti dalla collezione del nobile poliziano Pietro Bucelli (secoli XVII-XVIII).

I ritrovamenti, di notevole valore estetico, oltre a testimoniare l'importanza viaria della Valdichiana fin dall'antichità, provano anche il benessere diffuso del territorio. Gli oggetti di maggior prestigio sono senz'altro quelli bronzei, tra cui si notino il prezioso foculo e il candelabro, nel corredo della tomba omonima. Il cortile di Palazzo Neri-Orselli, sede del museo.

#### **c) Pinacoteca**

Questo è il nucleo più importante e significativo del Museo.

La collezione ha origine nel lascito del Primicerio Francesco Crociani, che nel 1859 decise di far ereditare alla comunità poliziana la sua pregevole quadreria, comprendente soprattutto opere del Seicento e del Settecento di ambiente fiorentino e bolognese, e opere di pittori dei Paesi Bassi che hanno soggiornato in Italia.

Ad essa si sono poi affiancate altre donazioni (Brucalassi) ed acquisizioni provenienti dal patrimonio ecclesiastico.

Una delle opere più celebrate del Museo è il San Francesco su tavola di Margaritone d'Arezzo, del secolo XIII, di sapore ancora fortemente arcaico: si segnala inoltre per l'antichità anche la tavola recante una Madonna col Bambino e due Angeli, recentemente attribuita al pittore senese ducresco detto "Maestro di Badia a Isola" (inizi secolo XIV).



Comune di Montepulciano



Di grande effetto la grande tavola con l'Incoronazione della Vergine, ultimamente ricondotta al senese Jacopo di Mino del Pellicciaio di cui viene considerata il capolavoro (metà secolo XIV): da notare delizioso "complessino" con gli angeli musicanti, alla base della composizione. Una preziosissima documentazione dell'arte trecentesca è ammirabile nei Corali miniati, produzione fiorentina della prima metà del secolo. Il secolo XV è documentato da poche ma interessanti opere: si notino soprattutto l'imponente natività su tavola ricondotta al pittore senese Benvenuto di Giovanni e la Crocifissione derivata da una pala di Filippino Lippi eseguita per la chiesa di San Procolo a Firenze. Ma è con il secolo XVI che le collezioni iniziano ad avere un profondo motivo d'interesse, a cominciare dalla grandiosa pala d'altare "Allegoria dell'Immacolata Concezione e Santi", forse il capolavoro del pittore aretino Giovanni Antonio Lappoli amico del Vasari, per arrivare alla stupenda "Sacra famiglia con San Giovannino", opera certa di Antonio Bazzi detto il Sodoma, rubata nel 1970 e recuperata nel 1992.

La parte più importante della raccolta di quadri è senza dubbio la serie delle opere sei-settecentesche: sono state riorganizzate per genere (sala 7: Pittura di storia e di figura-tra sacro e profano, e Galleria dei Ritratti; sala 8: Il Paesaggio; sala 9: Scene di genere, e nature morte) che forniscono una panoramica veramente ampia e di qualità dell'evoluzione pittorica dell'epoca. La grande quantità di opere esposte non consente una sufficiente esemplificazione: si citano per tutti nella sezione Pittura di storia e di figura una "Sacra famiglia con San Giovannino" dell'importante pittore senese Rutilio Manetti (secolo XVII, prima metà) e la pala d'altare "Decollazione di San Giovanni Battista" attribuita al pittore poliziano seicentesco Bartolomeo Barbiana, allievo del manierista Pomarancio; nella notevole Galleria dei Ritratti, la Beata Caterina de' Ricci, notevole opera fiorentina del secondo Cinquecento attribuita a Giovan Battista Naldini e il Ritratto del nobile poliziano Francesco Carletti, diplomatico granducale della fine del Settecento, eseguito nel 1798 a Firenze da Francois Xavier Fabre; nei Paesaggi citiamo la coppia di Marine in tempesta, del secolo XVII, forse del pittore olandese Monsù Montagna attivo in Italia, e la Marina in tempesta con pescatori e il Paesaggio con due soldati, ricondotti al pittore veneziano Antonio Marini recentemente rivalutato; infine nelle Scene di genere la straordinaria tela "Giovani che giocano con il gatto", attribuita al pittore olandese Abraham Bloemaert (secolo XVII), e il famoso dipinto di Cristoforo Munari (secolo XVII) "Natura morta" esposto a Reggio Emilia (1999) in una mostra monografica a lui dedicata.

#### **d) TERRECOTTE ROBBIANE**

La collezione delle Robbiane è di rilevante importanza non solo per l'elevata qualità delle opere, ma anche per il loro stretto legame con la storia di Montepulciano: infatti si trovano qui le due pale d'altare "Dio Padre benedicente", già nel Palazzo Comunale (1903) e "Madonna con Bambino", già nel Palazzo del Capitano (1903), commissionate ad Andrea Della Robbia rispettivamente nel 1484 e intorno agli inizi del 500 la seconda. Altra opera notevole è il frammento di pala d'altare "San Giovanni Battista" proveniente probabilmente dal distrutto convento di Fontecastello.

#### **e) LO STUDIOLO**

Per ricreare appieno l'atmosfera "domestica" delle collezioni private del passato si è scelto di collocare i dipinti di piccole dimensioni (ma alcuni di eccezionale qualità, quasi miniaturistica) in una galleria di passaggio, appositamente ricostruita e chiamata non a caso lo Studiolo, dove sono esposti anche alcuni arredi del secolo XVI.



Comune di Montepulciano



## f) OPERE IN DEPOSITO DA ENTI NON STATALI

Vi sono poi opere concesse in deposito dalla Diocesi e dal Conservatorio di San Girolamo: si tratta della pregevole tavola "Madonna con bambino" attribuita a Sano di Pietro (secolo XIV-XV), detta "Madonna del Pilastro", della Diocesi di Montepulciano-Chiusi-Pienza, e di un interessante cofanetto ligneo trecentesco in pastiglia argentata e dipinta, di un busto in terracotta del secolo XVI raffigurante il Redentore e un Bassorilievo con Salvatore in terracotta dipinta, opera fiorentina dello stesso secolo, tutti e tre in deposito dal Conservatorio di San Girolamo.

## MISSIONE

In piena adesione con la definizione ed il concetto di Museo riportata dall'International Council of Museum (ICOM), Il Museo Civico Pinacoteca Crociani è un'istituzione permanente, senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città con finalità di studio, di educazione e diletto. In particolare, il Museo valorizza la propria identità storica di conservazione delle testimonianze della città e del territorio circostante dalle origini ai nostri giorni e contribuisce a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale. Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni.

## I PRINCIPI

La carta dei servizi redatta si ispira ai principi citati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

- **Uguaglianza ed imparzialità:** I servizi sono erogati in piena applicazione del principio di uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, età, condizione sociale. L'accesso è garantito a tutti. Non è contemplata nessuna distinzione nell'erogazione del servizio.
- **Continuità:** Il museo 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 partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita, il Museo promuove le 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. Al fine di incrementare la partecipazione da parte dei cittadini e del ricco tessuto Associativo del nostro territorio, il Comune di Montepulciano, ispirandosi al principio della sussidiarietà orizzontale, ha intrapreso un percorso di co-progettazione con l'Associazione Pro Loco di Montepulciano APS per la gestione e la valorizzazione del patrimonio artistico culturale custodito nella struttura museale.
- **Efficienza ed efficacia:** Il Museo ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi



Comune di Montepulciano



prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. Il Funzionario responsabile del Comune di Montepulciano ed i soggetti terzi con cui il Comune collabora nella gestione del museo, perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La misurazione e la valutazione dei risultati, in rapporto agli standard di qualità prefissati, vengono effettuate e portate a conoscenza del pubblico. Periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa Carta si ispira ai principi enunciati nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 – Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei;
- Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore del patrimonio culturale per la società (Faro 2005).
- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla XV assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n.42 e successive modifiche e integrazioni
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 – Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, Istituti e attività culturali e relativo Regolamento di attuazione, e successive modificazioni e integrazioni;
- Regolamento di attuazione dell'art. 53 della L.R.T. 21/2010 n. 50/R del 2 luglio 2020;
- DM 20 maggio 1992, n.569 “Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre”
- Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Museo
- Delibera di approvazione tariffe

## ACCESSO

### Accesso al Palazzo

Via Ricci, n.10

### Orari e Condizioni di visita

Salvo eccezionali modifiche, che verranno tempestivamente comunicate agli utenti tramite sito web e altri canali di comunicazione, il Museo segue i seguenti orari per tutto l'anno:



Comune di Montepulciano



- **Dal 2 novembre 2022 al 31 marzo 2023:** solo sabato e domenica 10.00 – 18.00
- **Dal 1° aprile al 30 aprile 2023:** dal lunedì alla domenica 10.00 – 18.00 - martedì – Chiuso
- **Dal 1° maggio al 1° novembre:** dal lunedì alla domenica 10.00 – 19.00 - martedì – Chiuso
- **Festività natalizie e dal 20 dicembre al 6 gennaio:** dalle 10:00 – 18:00 – martedì – Chiuso

Chiuso il 25 dicembre, il 1° gennaio e il pomeriggio dell'ultima domenica di agosto, in concomitanza con il Bravio delle Botti.

La scelta dell'Amministrazione Comunale di chiudere il Museo il martedì anziché il lunedì è collegata alla volontà di fornire un'ulteriore attrattività al turista che sceglie la destinazione Montepulciano per week end lunghi.

### Visite guidate

Il Museo Civico Pinacoteca Crociani mette a disposizione dei visitatori, previa prenotazione effettuabile anche tramite form online raggiungibile dal sito internet del Museo Civico Pinacoteca Crociani (clicca [QUI](#)) visite guidate in italiano ed in inglese.

### Informazioni

Tel: +39 0578 717300

Mail: [info@museocivicomontepulciano.it](mailto:info@museocivicomontepulciano.it)

Sito Internet: <https://www.museocivicomontepulciano.it/it/>

### Tariffe di accesso

L'accesso al Museo è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

BIGLIETTO INTERO	6.00 €
BIGLIETTO RIDOTTO	4.00 € - (gruppi sopra 10 pax, ragazzi dai 16 ai 18 anni, adulti sopra ai 65 anni, studenti, Tesserati Touring Club, EduMusei Card, Unpli Card) SCOLARESCHI 2.00 € (del Comune di Montepulciano)
BIGLIETTO GRATUITO	L'ingresso gratuito al Museo è riservato minori sotto i 16 anni; disabili; dottorandi, personale docente dell'Università dietro esibizione di documento attestante l'iscrizione o il ruolo ricoperto; personale delle Soprintendenze; guide turistiche dietro esibizione del patentino; giornalisti pubblicitari e professionisti dietro esibizione del patentino; titolari della tessera I.C.O.M. ( <i>International Council of Museums</i> ); accompagnatori per gruppi (max 2); soggetti, singoli o in gruppo, individuati dal Comune e di volta in volta comunicati al soggetto gestore o soggetti partecipanti alle iniziative promosse dal Comune all'interno dei musei, se previsto dal Comune stesso.





Comune di Montepulciano



## **Diritti e doveri dei visitatori**

Tutti i visitatori possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, chat sui social network), o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, dell'edificio e delle opere ivi conservate: i comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili,
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti;
- fumare;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione degli Enti preposti alla gestione del Museo;
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica;
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita;
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo;

## **Accessi per disabili motori**

Il percorso museale del Museo Civico Pinacoteca Crociani accessibile.

## **Descrizione degli ausili alla visita per pubblici speciali**

Il Museo Civico Pinacoteca Crociani organizza visite guidate e attività culturali dedicate a non vedenti e ipovedenti, altri pubblici speciali, pubblici con disagio fisico, psichico e sociale. Sono a disposizione degli utenti audioguide gratuite con la spiegazione delle sale espositive e delle opere i cui testi sono tradotti in cinque lingue.

## **SERVIZI EROGATI**

### **Servizi di accoglienza**

- Biglietteria, centro accoglienza e informazioni,





Comune di Montepulciano



- Call Center per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività didattiche tel +39 0578 717300 in orario di apertura museo
- Servizi igienici (di cui uno accessibile a disabili)
- Bookshop
- Assistenza al pubblico in biglietteria e nel percorso museale

### **Servizio di sicurezza**

Il Museo assicura la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nel percorso di visita. Il personale addetto alla sorveglianza è a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento ed è responsabile della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita. I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nel museo di qualificarsi, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, e di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti incompatibili con queste inderogabili necessità. Il museo è dotato di Piano di emergenza e di evacuazione nell'ambito dell'intero palazzo.

### **Attività educative**

Le attività educative all'interno del Museo, rivolte a bambini ed adulti, vengono realizzate cura del personale, dei collaboratori e dei volontari dell'Associazione Pro Loco di Montepulciano APS, con cui è attualmente in atto un progetto di co-progettazione con il Comune di Montepulciano per la gestione della struttura museale, e con la collaborazione di specialisti nei vari ambiti affrontati. Per informazioni in merito alle suddette attività può essere contattato direttamente il museo ai contatti sopra indicati, o l'Associazione Pro Loco di Montepulciano APS, al seguente indirizzo mail: [info@prolocomontepulciano.it](mailto:info@prolocomontepulciano.it)

### **Sevizi di comunicazione esterna**

Sul sito internet del Museo <https://www.museocivicomontepulciano.it/it/> e sui profili social dedicati alla struttura [https://www.facebook.com/museomontepulciano/?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/museomontepulciano/?locale=it_IT) - <https://www.instagram.com/explore/locations/15161923/museo-civico-pinacoteca-crociani/>, sono reperibili le informazioni (in italiano ed inglese) sugli orari di apertura, aperture straordinarie ed eventi realizzati all'interno del sito museale.

### **Servizi di concessione in uso**

Su espressa autorizzazione sono previsti i seguenti servizi di concessione in uso:

- riprese fotografiche e filmate;
- concessione di spazi a terzi per riprese cinematografiche;
- concessione dell'utilizzo di spazi per eventi privati o pubblici;
- matrimoni;
- concessione dell'utilizzo di spazi per visite al di fuori dell'orario di apertura.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Reclami, proposte e suggerimenti**

Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi da parte del personale addetto, possono presentare reclami avvalendosi dei moduli allegati



Comune di Montepulciano



da inviare con e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@museocivicomontepulciano.it](mailto:info@museocivicomontepulciano.it) e [urp@comune.montepulciano.si.it](mailto:urp@comune.montepulciano.si.it).

L'addetto preposto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### **Diffusione della Carta**

La presente Carta dei Servizi sarò diffusa tramite pubblicazione sulla pagina web del Museo Civico Pinacoteca Crociani e sul sito internet del Comune di Montepulciano, e in formato cartaceo presso la biglietteria del Museo.

### **Validità e aggiornamento della Carta**

La Carta è valida dalla sua approvazione e dalla conseguente pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del complesso monumentale. La Carta è aggiornata periodicamente, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo e del monitoraggio dei dati sulla soddisfazione del pubblico, per migliorarne gli standard qualitativi.

**Approvata con Deliberazione Giunta Comunale 127/2023**