Ministero dei beni e
delle attività culturali
e del turismo

Polo Museale del Molise

Carta dei Servizi 2018

Museo Palazzo Pistilli

Museo Palazzo Pistilli

Campobasso

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 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

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

Regione

Molise

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via San Bartolomeo n. 18
Italia

Città

Campobasso

Cap

86100

Denominazione

Palazzo Pistilli

Sito Web

http://www.musei.molise.beniculturali.it

Email

pm-mol.palazzopistilli@beniculturali.it

Responsabile

Leandro Ventura

Telefono

0874 431384

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2012

Notizie storiche

Palazzo Pistilli, dichiarato di notevole interesse storico-artistico con D.M. del 16/05/1996, sorge nella parte più alta del centro storico di Campobasso. I vani al piano terra e al primo piano dell'edificio, destinati attualmente a spazio museale, furono acquistati con contratto rogato dall'ufficiale rogante del Provveditorato Regionale per le OO.PP. del Molise in data 16 dicembre 1981 contestualmente all'acquisizione dell'attiguo "Palazzo Iapoce" con giardino e, consegnati nel 1990 alla Soprintendenza per i Beni AA.AA.AA. e Storici di Campobasso.

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

Dal 30 maggio 2012 il primo piano è stato destinato a spazio museale con l'allestimento della mostra "I Colori delle Emozioni. Il Collezionismo di Giuseppe Ottavio Eliseo e Michele Praitano per Campobasso e il Molise"
A seguito di interventi di ristrutturazione dei locali al pianterreno motivati dalla necessità di ampliare l'area espositiva e di adeguare il museo al superamento delle barriere architettoniche, dal 15 maggio 2013 il percorso museale è stato aumentato di due sale con l'allestimento delle opere della Donazione di "Giovanni Eliseo", donate allo Stato dal figlio Massimo in data 14 dicembre 2012, con l'aggiunta di manufatti e dipinti della Collezione di "Giuseppe Ottavio Eliseo".
Un nuovo assetto espositivo ha fatto seguito con la donazione della collezione d'arte di Michele Praitano allo Stato nel 2014 che presenta un percorso artistico (disegni, dipinti,sculture) a partire dall'inizio del XVI secolo fino al Novecento.

Missione

Il museo svolge funzioni di tutela e conservazione delle raccolte in consegna, ne assicura e promuove la pubblica fruizione. E' aperto al pubblico al servizio della società e del suo sviluppo e promuove attività e servizi di valorizzazione per favorire la conoscenza del patrimonio culturale e la funzione stessa del museo come luogo vitale, inclusivo, per lo sviluppo della cultura.

Compiti e servizi

Palazzo Pistilli è aperto al pubblico e svolge funzioni di tutela e valorizzazione delle raccolte in consegna e ne assicura la pubblica fruizione delle opere della Collezione d'Arte di Michele Praitano messe in dialogo con quelle della collezione di Giovanni Eliseo e della collezione di Giuseppe Ottavio Eliseo.
I servizi di biglietteria sono situati al piano terra ed adempiono anche al compito di informazione.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

6

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Vittoria

Cognome

Di Cera

Qualifica

Funzionario Archivista

Telefono

0874 431352

Email

vittoria.dicera@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8:00 - 19:00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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

lunedi - 1° gennaio - 25 dicembre

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

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

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

Tra 15' e 30'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- 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)

- No

Parcheggio riservato

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Montascale

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

6

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

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

No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

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

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Altro

Strumenti multimediali: Altro

Progetto multimediale

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

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

No

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

L’istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

aperture straordinarie di giornate o eventi particolari promossi dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo e dal Polo museale del Molise

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzione di partenariato e consulenza tiflologica tra il Polo museale del Molise e IRIFOR Istituto per la ricerca, la formazione e la riabilitazione Onlus Molise e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus Molise per promuovere l'accessibilità al patrimonio museale e un'adeguata integrazione culturale alle persone con minorazione visiva.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Collane

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

187

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

187

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Altro

Altro

incontri culturali e conferenze

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa

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

- Mailing list
- 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.)

Coinvolgere il pubblico e gli stakeholders per favorire la funzione del museo come luogo vitale, inclusivo, capace di promuovere lo sviluppo della cultura e la funzione simbolica nella comunità.

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.)

Interventi volti a favorire l'accessibilità e la fruizione e adeguamento dei sistemi espositivi con utilizzo dei sistemi multimediali e tecnologie avanzate.

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

Progetto "Dall'invisibile al visibile" un percorso tematico virtuale relativo alla pittura dell' '800 e '900 molisano, realizzato nell'ambito del progetto di Alternanza scuola- lavoro dagli studenti del Liceo Artistico di Campobasso presso la sede del Polo museale del Molise, in collaborazione con il Convitto Nazionale "M. Pagano", l'Associazione Me.Mo, la Provincia di CB e la SABAP del Molise.

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

In accordo con il Segretariato regionale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo per il Molise, l'Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s. ha in concessione alcuni spazi all'interno dei luoghi statali, affidati in gestione al MiBACT, esistenti nel territorio della regione Molise, per finalità di interesse pubblico consistenti nello svolgimento di servizi per il pubblico

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Palazzo Pistilli

Indirizzo / Address

Salita San Bartolomeo n.10

Tel	Email
0874 431384	pm-mol@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____
NOME / SURNAME : _____
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____
TELEFONO/PHONE : _____
E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

_____
_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / 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 _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days