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 della Cultura 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

Area Geografica	Regione
Centro	Molise

Indirizzo

Via Tre Cappelle

Città	Cap
Venafro	86079

Denominazione

Museo nazionale di Castello Pandone

Sito Web	Email
http://www.musei.molise.beniculturali.it	pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Responsabile

Arch. Pierangelo Izzo

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2012

Notizie storiche

Il Castello di Venafro prende il nome dalla famiglia Pandone, antica proprietaria di questo maniero medievale, trasformato nel sedicesimo secolo in palazzo nobiliare.
Sulla rocca che domina Venafro, prima i Sanniti e poi i Longobardi edificarono fortificazioni che in seguito furono incorporate nel castello di età angioina, caratterizzato da tre grandi torri circolari.
Tra il 1522 e il 1527 il conte Enrico Pandone trasformò questa possente roccaforte in un elegante palazzo nobiliare, ingentilendolo con la collezione dei suoi cavalli preferiti immortalati in affreschi in scala reale. Tali opere pittoriche sono realizzati in leggero alto rilievo, per dare più volume ai soggetti rappresentati, e sono ricche di particolari curiosi come, ad esempio, le scritte originali del cinquecento che svelano il nome di ogni cavallo e a chi fu destinato, rivelando la rete di relazioni politiche del conte Enrico.

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

Il castello presenta due ingressi: quello principale da via Tre Cappelle, oggi utilizzato come accesso al Museo, e quello secondario da via Giordano. Il percorso di visita si sviluppa su tre livelli. Dopo l'ingresso, attraverso un tratto del camminamento di ronda, si accede alla corte interna, dove si trovano biglietteria e sala conferenze. Il primo piano, con il ciclo pittorico dei cavalli di Enrico Pandone, è considerato un "museo di se stesso". Al secondo livello il percorso espositivo segue un ordine cronologico e tematico con opere dal VII al XX secolo. Sono presenti anche dipinti del Sei-Settecento provenienti da importanti musei statali (Capodimonte, Certosa di San Martino, Palazzo Barberini, Palazzo Reale di Caserta), oltre a opere delle collezioni "Giuliani" e "Musa". Completano l'allestimento una videoinstallazione e la fotografia "Girl with suitcase" di Robert Capa (1943).

Missione

Il Museo svolge funzioni di tutela e valorizzazione del patrimonio storico-artistico conservato, rappresentando un punto di riferimento per il territorio regionale. Promuove la conoscenza del patrimonio culturale molisano e accoglie beni mobili per

finalità conservative e di valorizzazione. Centrale è l'integrazione tra opere esposte e sede monumentale, con la reciproca valorizzazione tra collezioni e architettura, in continuità con l'identità storica del luogo. Il percorso museale mira a evidenziare la qualità della produzione artistica molisana nei diversi periodi, rileggendo il rapporto tra centro e periferia dell'Italia centro-meridionale in chiave di complementarietà. Le opere del territorio regionale sono messe a confronto con dipinti provenienti da importanti musei nazionali.

Compiti e servizi

Il Museo implementa la fruizione del patrimonio storico-artistico con offerta di servizi quali:
• il punto informativo in corrispondenza della biglietteria;
• la distribuzione di materiale informativo;
• le aperture straordinarie;
• l'utilizzo di strumenti didattici multimediali;
• le mostre temporanee;
• la proposta di attività didattiche e ludico-didattiche;
• gli incontri e le conferenze su temi culturali;
• la presentazione di libri;
• i concerti e le rappresentazioni teatrali o rievocative.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
20	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Annarosa	Di Nucci
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Responsabile Ufficio Sistema Museale Nazionale	+39 0874 431386

Email

pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
08.15 - 19.00	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
11	• Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Tutti i lunedì (con differimento del giorno di chiusura nel caso in cui questo cada in coincidenza o a ridosso delle festività nazionali); 25 dicembre e 1° gennaio (salvo progetti di apertura straordinaria su base volontaria del personale).

Numero di giorni di apertura annua

315

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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Biglietti integrati
- Facility card

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Pieghevoli
- Mappe
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

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)

- No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

19

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

Salone nobile

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

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

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

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuito

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

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

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

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

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

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

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

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Su richiesta

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Su richiesta

Numero di opere inventariate

436

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

135

possedute

< 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su richiesta

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

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

storia del territorio

No

È in fase di studio

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

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- 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

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

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 DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
PARCO ARCHEOLOGICO DI SEPINO – DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI MOLISE	Salita San Bartolomeo, 10 – 86100 Campobasso
Email	
pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it	