



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

Toscana

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza de Medici 14
Italia

Città

Poggio a Caiano

Cap

59016

Denominazione

Villa medicea di Poggio a Caiano e Museo della Natura Morta

Sito Web

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/187/poggio-a-caiano-po-villa-medicea-di-poggio-a-caiano-e-museo-della-natura-morta>

Email

villapoggioacaiano@beniculturali.it

Responsabile

Lorenzo Sbaraglio

Telefono

055877012

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1984

Notizie storiche

Lorenzo il Magnifico fu il committente della villa, che venne edificata su progetto di Giuliano da Sangallo alle pendici del monte Albano, in bellissima posizione, all'interno di una vasta proprietà agricola, posta tra Firenze, Prato e Pistoia. La costruzione, iniziata intorno al 1485, rimase interrotta alla morte di Lorenzo avvenuta nel 1492. I lavori ripresero per volontà del papa Leone X, figlio di Lorenzo, e vennero completati nella seconda metà del Cinquecento. Si sono poi succedute molte ristrutturazioni ad opera dei Granduchi Medici, dei Lorena, di Vittorio Emanuele II. Dal giugno 2007, nel secondo piano della villa, è allestito il Museo della Natura Morta, nel quale sono esposti circa 200 dipinti provenienti dalle collezioni medicee. E' stata dichiarata dall'UNESCO Patrimonio mondiale dell'Umanità nel 2013.

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

La Villa, voluta da Lorenzo il Magnifico nell'ultimo quarto del XV secolo è considerata il prototipo di un nuovo modello di villa extra urbana che corrisponde con la nuova concezione rinascimentale del rapporto con la natura: questo edificio infatti non si isola dal suo contesto, anzi vi si inserisce dialogandoci strettamente. Per questo motivo la Villa risulta del tutto inserita nel clima culturale del suo tempo e in particolar modo nel circolo di umanisti raggruppati intorno alla figura di Lorenzo. Per la sua importanza è stata dichiarata nel 2013 dall'UNESCO patrimonio mondiale dell'Umanità, all'interno del sito "Ville e giardini medicei in Toscana", insieme ad altre 13 residenze dei Medici. Il Museo della Natura Morta presente al secondo piano, l'unico del genere al mondo, si inserisce anch'esso nel contesto culturale della Firenze medicea e granducale, poichè raccoglie circa 200 opere tutte raccolte o commissionate dalla famiglia nel corso dei secoli XVII e XVIII.

Missione

La Villa medicea e il suo Museo hanno la finalità istituzionale di conservare, esporre e valorizzare le proprie collezioni, favorendone la diffusione della conoscenza. Si pone l'obiettivo di migliorare progressivamente la fruibilità delle collezioni e degli ambienti della Villa, con adeguati strumenti didattici. Opera inoltre per approfondire la ricerca scientifica relativa alle opere ivi conservate e alla storia del complesso e del parco. Promuove iniziative collegate con la storia e la cultura del territorio circostante.

Compiti e servizi

La Villa Medicea di Poggio a Caiano svolge i propri compiti istituzionali offrendo agli utenti i seguenti servizi:

- esposizione delle collezioni, accessibili e fruibili a tutti;
- promozione dello studio e della ricerca scientifica anche attraverso stages;
- mostre, convegni e visite guidate;
- organizzazione di concerti nel teatro della villa;
- visite guidate tematiche in occasione di eventi;
- pubblicazioni scientifiche e pubblicazioni divulgative.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

40

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Lorenzo

Cognome

Sbaraglio

Qualifica

Direttore

Telefono

055877012

Emaillorenzo.sbaraglio@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Da lunedì a domenica. Parco e giardino. L'ingresso è consentito fino ad un'ora prima della chiusura. Ore 8,15 - 16.30 nei mesi di gennaio, febbraio, novembre, dicembre; Ore 8,15 - 17.30 nel mese di marzo (con ora legale 18.30); Ore 8,15 - 18.30 nei mesi di aprile, maggio, settembre; Ore 8,15 - 19.30 nei mesi di giugno, luglio, agosto; Ore 8,15 - 18.30 nel mese di ottobre (con ora solare 17.30). Appartamenti monumentali. Ingresso ogni ora, a partire dalle 8.30. Ultimo ingresso: 15.30 nei mesi di gennaio, febbraio, novembre, dicembre; 16.30 nel mese di marzo; 17.30 nei mesi di aprile, maggio, settembre, ottobre; 18.30 nei mesi di giugno, luglio, agosto. Museo della natura morta: Ingresso ogni ora, a partire dalle 9.00. Non si effettua la visita delle 13.00. Ultimo ingresso: 15.00 nei mesi di gennaio, febbraio, novembre, dicembre; 16.00 nel mese di marzo; 17.00 nei mesi di aprile, maggio, settembre, ottobre; 18.00 nei mesi di giugno, luglio, agosto.

Apertura serale

- Occasionale

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

1 gennaio, 25 dicembre, secondo e terzo lunedì di ogni mese.

Numero di giorni di apertura annua

339

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

Sì

Presenza di social media

No

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 libero, senza emissione di biglietto

Possibilità di prenotazione

Sì

Modalità di prenotazione

- Telefonica

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Mappe di orientamento

- Segnali sui percorsi e i servizi

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Dotati di divisa

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

< 50%

Sale aperte

40

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)

- Giornaliera

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Strumenti multimediali

- Non presenti

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

- In concessione
- 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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Accordi con il Comune, con la Pro Loco, con la Provincia di Prato e la Regione Toscana; con varie associazioni private. Con la Pro Loco del Comune di Poggio a Caiano è in atto una collaborazione per l'annuale manifestazione "Assedio alla Villa". Risultati: promozione della villa e del territorio circostante.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

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

- Sito web
- Mailing list

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list

Documentazione su beni conservati

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

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

- Altro

Altro

sì, collaborando con istituzioni e associazioni locali.

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

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

No

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

No

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

No

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

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

- Mailing list
- 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.)

La Direzione della Villa si propone per i prossimi anni i seguenti obiettivi:

- garantire le migliori condizioni di conservazione al patrimonio mobile e immobile della Villa;
- migliorare gli apparati didattici all'interno del Museo e della Villa;
- organizzare apparati didattici nel Parco della Villa.

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.)

- Risanamento del tetto della Villa;
- Risistemazione del Criptoportico;
- Miglioramento dell'impianto di allarme e del collegamento delle videocamere;
- Organizzazione di una sala museale al pianterreno.

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

Sono in programma restauri di opere d'arte e la loro esposizione.

E' in programma la rotazione delle opere esposte nelle sale della Villa e del Museo della Natura Morta, al fine di rendere fruibili anche le opere attualmente conservate nei depositi.

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

E' stato richiesto un ampliamento del bookshop. Sono in corso di valutazione e di progettazione tutti gli altri servizi aggiuntivi.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Festa dei musei (maggio);

Giornate Europee del Patrimonio (settembre);

"Villinvita" (visite guidate e aperture straordinarie e prolungate di mercoledì);

Festa patronale di Poggio a Caiano (apertura prolungata; 7 ottobre);

"Autori di oggi, capolavori di ieri" (letture di testi da parte di autori contemporanei; autunno-inverno).

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

Villa Medicea di Poggio a Caiano e Museo della Natura Morta

Indirizzo / Address

Piazza de Medici 14, 59016 Poggio a Caiano (PO)

Tel

055877012

Email

villapoggioacaiano@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