



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

Via di Castello 47, Località Castello,
Italia

Città

Firenze

Cap

50141

Denominazione

Giardino della Villa di Castello

Sito Web

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/174/firenze-giardino-della-villa-di-castello>

Email

pm-tos.giardinocastello@beniculturali.it

Responsabile

Marco Mozzo

Telefono

055 452691

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1940

Notizie storiche

Il museo può a pieno titolo definirsi prototipo del giardino all'italiana cinquecentesco. Venne realizzato a partire dal 1537 per volontà di Cosimo I dei Medici subito dopo la sua ascesa al potere, come parte significativa di un complessivo programma di rinnovamento e abbellimento della Villa di Castello, ereditata dalla madre Maria Salviati, nipote di Lorenzo il Magnifico. Il progetto generale venne affidato a Niccolò Tribolo, responsabile con aiuti anche della realizzazione dell'imponente impianto idraulico, che conducendo l'acqua dalla sovrastante sorgente della Castellina avrebbe alimentato le numerose fontane. Quanto all'ideatore del complesso programma iconografico del giardino, che doveva esaltare il ruolo pacificatore ed il dominio illuminato sulla Toscana del nuovo governo mediceo, gli studiosi propendono ora per Benedetto Varchi ora per Luca Martini o Niccolò Martelli.

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

Dichiarato patrimonio dell'Umanità nel 2013, il Giardino appartiene al sito seriale Unesco "Ville e giardini medicei".Punti salienti del ricco e articolato progetto decorativo elaborato dal Tribolo sono, lungo l'asse centrale del giardino all'italiana retrostante la villa, la fontana di Ercole e Anteo, (opera, ora in copia, realizzata dal Tribolo e Pierino da Vinci e coronata dal gruppo bronzeo di Bartolomeo Ammannati, che si può ammirare in originale in una sala della vicina Villa della Petraia, dove è conservata anche la Venere/Fiorenza del Giambologna, che un tempo sovrastava un'altra fontana sempre a Castello, trasferita a Petraia al tempo dei Lorena) e la straordinaria Grotta degli Animali o del Diluvio, fra le più celebri in Europa, animata in origine da spettacolari giochi d'acqua. Il giardino vanta una eccezionale collezione di agrumi, costituita da circa cinquecento piante di importanza storico-botanica unica al mondo.

Missione

Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio del museo e la sua storia; svolgere studi e ricerche sul patrimonio monumentale, storico-artistico e botanico conservato nel museo; diffondere e favorire la conoscenza del museo, per gran parte originato dalla committenza e dal collezionismo mediceo, lorenese e sabaudo profondamente legati alla storia di Firenze e della Toscana; indirizzare i visitatori all'attenzione nei confronti del patrimonio monumentale, storico-artistico e botanico,

Compiti e servizi

Valorizzazione delle opere e delle collezioni di agrumi, rese accessibili e fruibili a tutti con la predisposizione di pannelli informativi in italiano e inglese (in corso di realizzazione); promozione dello studio e della ricerca scientifica, anche attraverso convenzioni con altre istituzioni per la formazione degli studenti; iniziative culturali ed eventi; pubblicazioni scientifiche e pubblicazioni divulgative

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marco

Cognome

Mozzo

Qualifica

storico dell'arte

Telefono

055 2388626

Email

marco.mozzo@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

8.30-18.00

Invernale: orario

8.30-16.30

Apertura serale

- Altro

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Numero di giorni di apertura annua

338

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

Si

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 gratuito

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

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

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

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Fruizione

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

No

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

No

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

No

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

No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

No

Schede mobili

No

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

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

- Non presente

Caffetteria

- In concessione

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Concerti a cura dell'Orchestra Regionale Toscana, Giornate europee del patrimonio, Giornata del Paesaggio, manifestazione sportiva

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Collaborazione con la facoltà di Architettura dell'Università di Firenze e con l'Università per stranieri di Siena per la riqualificazione dei marmi delle fontane cinquecentesche realizzate da Niccolò Pericoli e Pierino da Vinci. Collaborazione con l'ICVBC del CNR di Firenze e con il Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria e il Centro di ricerca per l'Agrobiologia per la Pedologia di Firenze. Collaborazione con l'Accademia della Crusca.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

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

- Sito web
- Quotidiani

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- 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

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Orari di apertura del museo

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

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

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

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
- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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

- 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.)

aumento della fruibilità e delle giornate di apertura del museo
potenziamento delle attrattività del museo

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.)

completamento dei lavori di restauro alla Grotta degli animali, per renderla nuovamente fruibile al pubblico.
progetto per l'apertura di uno spazio espositivo all'interno di una delle limonaie per l'allestimento di opere non accessibili al pubblico
predisposizione della linea internet RPV
progettazione dell'impianto di illuminazione esterno
ottimizzazione dell'impianto idraulico

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**

Giardino della Villa medicea di Castello

Indirizzo / Address

Via di Castello 47, Località Castello, 50141 Firenze.

Tel

055 452691

Email

pm-tos.giardinocastello@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