



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**

Abruzzo

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via San Bernardino
Italia

Città

L'Aquila

Cap

67100

Denominazione

Chiesa di San Bernardino

Sito Web

<http://www.musei.abruzzo.beniculturali.it/musei?mid=1282&nome=chiesa-di-san-bernardino>

Email

pm-abr@beniculturali.it

Responsabile

Lucia Arbace

Telefono

+39 0862 28420

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Indiretta

Anno di Istituzione

1902

Notizie storiche

La chiesa, che custodisse le spoglie di San Bernardino da Siena (1380-1444) - il suadente predicatore dell'Ordine dei Frati Minori morto a L'Aquila e proclamato santo nel 1450 - fu fortemente voluta dall'influente frate Giovanni da Capestrano. In un primo momento i frati conventuali si opposero alla costruzione della chiesa, tuttavia i lavori furono avviati e portati a compimento tra il 1454 e il 1472. Il terremoto del 1703 danneggiò gravemente la chiesa, che fu ristrutturata secondo le modalità stilistiche e architettoniche dell'epoca. Nel 1946, per volere di papa Pio XII, la chiesa ha ricevuto il titolo onorifico di basilica minore. Il violento terremoto del 6 aprile 2009 ha compromesso la parte absidale della chiesa e ha parzialmente distrutto il campanile. I restauri, subito avviati, ne hanno consentito la riapertura il 2 maggio 2015. Dal dicembre 2014 il sito è in gestione al Polo museale dell'Abruzzo.

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

La chiesa di San Bernardino si trova al termine dell'omonima e scenografica scalinata, nel centro storico dell'Aquila, a circa 600 m dal Forte Spagnolo. Pregevoli gli interni e di grande richiamo religioso e culturale la tomba del Santo, imponente monumento funebre, in marmo, realizzato dall'artista Silvestro di Giacomo da Sulmona (detto anche Silvestro dell'Aquila) negli anni 1488-1504, su richiesta del facoltoso mercante aquilano Jacopo di Notar Nanni.

Missione

L'Istituto conserva e promuove la conoscenza del patrimonio artistico architettonico e storico del proprio comprensorio. In tale ambito svolge servizio pubblico volto a favorire la cultura del rispetto e della consapevolezza delle radici storiche. L'edificio monumentale è inoltre utilizzato quotidianamente per celebrazioni religiose essendo una delle chiese più rappresentative dell'intera città.

Compiti e servizi

L'Istituto ha il compito di assicurare la piena fruizione del luogo in sé e delle opere contenute; curare la conservazione tanto del patrimonio in esposizione quanto di quello in deposito; approfondire la conoscenza scientifica delle raccolte; diffondere la cultura della conoscenza, del rispetto e della valorizzazione dei beni culturali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Patrizia

Cognome

Colarossi

Qualifica

Funzionario Informatico

Telefono

0871404392

Emailpatrizia.colarossi@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Pur da tempo riaperta e officiata, è tutt'ora interessata dai lavori di restauro degli apparati decorativi e delle opere d'arte mobili. Si consiglia, per il momento, per gli orari di apertura, di assumere informazioni in loco.

Apertura serale

- Occasionale

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

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Informazione e orientamento: punto informativo

Non presente

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

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

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

No

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

No

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

Sale aperte

1

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

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

No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

No

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

25%

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
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

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

No

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

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Newsletter

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Non presenti

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

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

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Newsletter

Documentazione su beni conservati**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

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

- Quotidiani
- 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.)

Miglioramento accessibilità e ampliamento dei pubblici attraverso la realizzazione di sussidi di agevole consultazione, quali pannelli didattici e depliant bilingue. Valorizzazione del complesso in collaborazione con gli enti territoriali.

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.)

Sono previsti lavori di adeguamento impiantistico ai sistemi di illuminazione e videosorveglianza.

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

Al momento non ci sono iniziative e/o progetti già programmati volti all' ampliamento delle collezioni etc.

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

Sono al vaglio ipotesi alternative alle più ricorrenti forme di gestione dei servizi museali, alla luce delle particolari necessità di musei che non vantano una affluenza tale da giustificare gare per la concessione dei servizi aggiuntivi (bookshop, caffetteria ecc.).

Realizzazione di un nuovo sito web.

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.)

Si organizzano mostre temporanee all'interno della sua struttura ed eventi e iniziative culturali proposte annualmente dal Mibact anche attraverso il piano di valorizzazione.

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**

Chiesa di San Bernardino

Indirizzo / Address

Via San Bernardino, L'Aquila (AQ)

Tel

+39 0862 28420

Email

pm-abr@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