



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 San Marco 3
Italia

Città

Firenze

Cap

50121

Denominazione

Museo di San Marco

Sito Web

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/190/firenze-museo-di-san-marco>

Email

marilena.tamassia@beniculturali.it

Responsabile

Dott.ssa Marilena Tamassia

Telefono

055 2388608

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1869

Notizie storiche

Il Museo di San Marco di Firenze ha sede nella parte più antica del convento omonimo, edificato alla fine del XIII- inizio XIV secolo e ricostruito fra il 1437 e il 1452 dall'architetto Michelozzo col finanziamento di Cosimo de' Medici per ospitare i frati domenicani riformati di San Domenico di Fiesole. Divenuto proprietà dello Stato dopo le soppressioni degli Enti Religiosi del 1866 e dichiarato Monumento Nazionale, fu aperto al pubblico nel 1869.

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

Luogo degli splendidi affreschi del Beato Angelico e delle memorie domenicane, il Museo si è arricchito nel tempo di opere di questo artista provenienti da altre sedi dell'area fiorentina fino a divenire un museo monografico di questo pittore. Il Museo accoglie anche le opere di Fra' Bartolomeo e di artisti della sua scuola. Conserva, inoltre, testimonianze storiche, documentarie e artistiche relative a personaggi domenicani, quali fra' Girolamo Savonarola e Sant'Antonino.

La Biblioteca Monumentale, la cui dotazione libraria originale è confluita con le soppressioni ottocentesche nelle biblioteche fiorentine, ospita a rotazione l'esposizione di codici liturgici miniati, provenienti dai conventi soppressi.

Nella Foresteria e in spazi limitrofi si trova infine la sezione della Firenze Antica: una ingente raccolta di frammenti lapidei e pittorici medievali e rinascimentali provenienti dagli edifici del Vecchio Centro demoliti nel corso del "risanamento" urbanistico di fine '800

Missione

La missione principale del museo è legata alla tutela e alla conservazione sia dell'edificio, che ha un intrinseco valore monumentale, sia delle opere d'arte ivi conservate, sia delle memorie storiche di cui il museo è contenitore. Ciò si espleta tramite indagini scientifiche preventive, interventi programmati di manutenzione ordinaria e straordinaria, di monitoraggio ambientale e di restauro, nonché di adeguamento alle norme standard di sicurezza per la conservazione delle opere, per il pubblico e per gli operatori.

A questo obiettivo primario segue quello di favorire la sensibilizzazione del pubblico al valore nei riguardi del patrimonio artistico conservato nel Museo, che rappresenta una parte considerevole di quello cittadino e nazionale, consapevolezza che è determinante per una migliore salvaguardia dei beni storici e artistici.

Compiti e servizi

Il Museo offre un ricco percorso di visita. Al piano terreno: l'Ospizio (dipinti su tavola dell'Angelico), il Refettorio Grande e le sale limitrofe (opere di Fra Bartolomeo e scuola), il Capitolo (affresco Crocifissione e Santi dell'Angelico). Proseguendo, il Refettorio Piccolo (affresco Ultima Cena del Ghirlandaio) e sezione Firenze Antica. Al piano superiore, nel Dormitorio, le celle affrescate dall'Angelico e la Biblioteca di Michelozzo. Il Museo conserva anche sculture lignee e lapidee

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

54

Numero dei visitatori annui

fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marilena

Cognome

Tamassia

Qualifica

Funzionario Storico dell'Arte

Telefono

055 2388608

Email

marilena.tamassia@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

8.15 - 13.50; sabato, domenica e festivi 8.15 - 13.45. La biglietteria chiude sempre 30 minuti prima del Museo

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1a, 3a, 5a domenica del mese; 2°, 4° lunedì del mese; 1° gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

310

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 a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede

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

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

Non presente

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

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

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

> 50%

Sale aperte

54

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

in caso di contingenze particolari (sciopero) sono comunque visibili il piano superiore (celle del Dormitorio con affreschi dell'Angelico e Biblioteca) e al piano terreno il Capitolo, il Refettorio Piccolo e la sezione di Firenze Antica

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Una volta a settimana

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

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Didascalie e/o pannelli in braille

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione

- Accessibile solo dall'istituto

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

- Annuale

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

Il Museo è sovente promotore di incontri, conferenze, convegni. Ad es., ogni anno, il 18 febbraio, si celebra la ricorrenza del Beato Angelico con iniziative culturali di vario tipo. Il museo partecipa inoltre agli eventi organizzati dal MiBACT (Notte dei Musei, Giornate Europee del Patrimonio etc.) e collabora con altri Enti (ad. es., la Regione Toscana per Amico Museo). Ospita, infine, eventi musicali e di danza, collaborando con vari Enti e Associazioni (Conservatorio di Musica "L.Cherubini", L'Homme Armé (musica rinascimentale), la Compagnia di danza Virgilio Sieni)

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Mostre, pubblicazioni, ricerche

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

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

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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
- Mailing list

Documentazione su beni conservati**Orario**

orario Museo

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

2000 circa

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere 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

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

- 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
- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- Quotidiani
- Mailing list

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.)

Il museo si propone di migliorare le modalità di esposizione delle opere e della loro conservazione e di ampliare tutte le attività (valorizzazione, comunicazione) che possono contribuire all'incremento del numero dei visitatori, completando, ad es., la traduzione in lingua inglese dei cartellini e dei pannelli didattici presenti nel percorso museale.

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.)

E' in via di progettazione l' ampliamento del percorso museale al primo piano, con creazione di un percorso di uscita dedicato e separato da quello di ingresso, di un ascensore, di servizi igienici suppletivi e di nuovi ambienti espositivi. Si ha inoltre in programma l'adeguamento espositivo della Sala dell'Ospizio, che ospita la raccolta dei dipinti su tavola del Beato Angelico

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

Con il completamento dei lavori che interessano i nuovi ambienti del primo piano, si prevede di rendere fruibili opere dei depositi

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

Si intende individuare e adeguare nuovi spazi per il book-shop, per un guardaroba, per alcuni uffici, per un deposito

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.)

Pubblicazione dei risultati emersi dai rilievi scientifici e dalla campagna fotografica ad alta definizione condotti, in collaborazione con l'Università di Tokyo e l'IFAC - CNR, su L'Annunciazione affrescata dal Beato Angelico nel corridoio nord del Dormitorio

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**

Museo di San Marco - Polo Museale della Toscana

Indirizzo / Address

Via Giorgio La Pira 1b - 50121 Firenze

Tel

055 2388608

Email

pm-tos.mussanmarco-fi@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