



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

Calabria

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via Gian Vincenzo Gravina, Palazzo Arnone
Italia

Città

Cosenza

Cap

87100

Denominazione

Galleria Nazionale di Cosenza

Acronimo

GNC

Email

pm-cal.gallerianaz-cs@beniculturali.it

Responsabile

Domenico Belcastro

Telefono

0984 795639

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2009

Notizie storiche

La Galleria Nazionale di Cosenza ha sede, nel centro storico della città, nell'imponente edificio che Bartolo Arnone costruì come dimora di famiglia agli inizi del Cinquecento. Acquistato dal Fisco Regio nel 1558 il palazzo divenne sede della Regia Udienza e dei Presidi di Calabria Citeriore; con numerosi interventi che si sono susseguiti fino alla seconda metà del Novecento, anche a causa di incendi e disastrosi eventi sismici, ha subito ampliamenti e restauri. Nel 1980 Palazzo Arnone viene acquisito dall'allora Ministero per i Beni Culturali e Ambientali per essere destinato a pinacoteca. Oggi ospita le sale espositive del museo; altri spazi accolgono gli uffici del Polo Museale della Calabria e del Nucleo Carabinieri Tutela Patrimonio Culturale.

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

Il percorso espositivo illustra i momenti più significativi dell'arte meridionale documentando la storica dipendenza della cultura artistica calabrese da Napoli attraverso le opere dei più illustri pittori nati in Calabria, come Pietro Negrone, Marco Cardisco, Francesco Cozza e Mattia Preti. Dal 2009, acquisita in comodato, è anche esposta la Collezione Carime che include opere dello studio Bellini, di Battistello Caracciolo, Massimo Stanzione, Salvator Rosa, Francesco De Mura, Josè Ortega. Provengono dalla collezione Lydia Winston Malbin 65 opere grafiche, disegni e incisioni di Umberto Boccioni. La sezione di Arte Contemporanea presenta, oltre a lavori di artisti calabresi operanti in Italia e all'estero, come Cesare Berlingeri, Giulio Telarico, Alfredo Pirri, le sculture in bronzo Bagnante di Emilio Greco e Il guardiano dell'iraniano Bizhan Bassiri.

Missione

La Galleria Nazionale di Cosenza conserva, tutela e valorizza le sue collezioni. Con la finalità di contribuire alla crescita culturale e allo sviluppo sociale del territorio, promuove lo studio e le ricerche sulle raccolte e la comunicazione dei contenuti. Attiva percorsi di formazione e di tirocinio in collaborazione con gli istituti d'istruzione e le Università; propone attività didattiche e iniziative rivolte a pubblici nuovi per divulgare la conoscenza delle collezioni. Collabora con musei nazionali ed esteri con il prestito dei beni. Ospita convegni, mostre, eventi. Il museo si relaziona con il territorio, tutti i portatori di interesse rilevante e vari ambiti della cultura, curando altresì le relazioni con gli Enti Pubblici, le Università e le Fondazioni Bancarie. A tal fine può stipulare accordi, convenzioni, protocolli d'intesa, atti, contratti con soggetti sia pubblici che privati.

Compiti e servizi

Orario di apertura: 10.00 - 18.00 da martedì a domenica. Chiusura : lunedì

L'ingresso è gratuito. La prenotazione è obbligatoria per gruppi superiori a 15 unità.

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti e garantisce l'informazione al pubblico.

E' possibile l'accesso a tutte le collezioni. .Tutte le collezioni sono documentate da pannelli in lingua italiana e in Inglese e apparati dascalici. I Servizi Educativi stipulano convenzioni, elaborano progetti e iniziative.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

9

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Domenico

Cognome

Belcastro

Qualifica

Storico dell'arte

Telefono

0984 795639

Email

domenico.belcastro@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

10:00 -18:00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

8

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

52

Numero di giorni di apertura annua

313

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

In costruzione

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

No

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

No

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Possibilità di prenotazione

Sì

Modalità di prenotazione

- 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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

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

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

9

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)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Solo interna

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

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Strumenti multimediali

- Non presenti

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

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

- Trimestrale

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

Sì

Precisare quali

Notte dei Musei; Giornate Europee del Patrimonio; Giornata del contemporaneo.

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

- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Social network

Risorse aggiuntive

- 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

- No

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

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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
- Social network

Documentazione su beni conservati**Numero di opere inventariate**

323

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

189

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

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 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

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 promuove le visite e la conoscenza delle collezioni con iniziative specifiche indirizzate rivolte alle scuole, alle famiglie, al pubblico della terza età.

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.)**

Nel programma triennale 2016-2018 sono stati finanziati:1) l'esecuzione di un impianto di monitoraggio climatico delle sale

espositive e adeguamento funzionale di termoregolamentazione; 2) un intervento per l'esecuzione del completamento degli apparati comunicativi. E' in fase di sviluppo l'adeguamento dei locali del deposito delle opere.

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

Sono in fase di definizione le procedure per le acquisizioni di opere in donazione e in comodato d'uso gratuito.

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**

GALLERIA NAZIONALE DI COSENZA

Indirizzo / Address

VIA GIAN VINCENZO GRAVINA

Tel

0984 795639

Email

pm-cal.gallerianaz-cs@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