



## 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 Cavour, 69  
Italia

### **Città**

Firenze

### **Cap**

50123

### **Denominazione**

Chiostro dello Scalzo

### **Sito Web**

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/183/firenze-chiostro-dello-scalzo>

### **Email**

[pm-tos.chiostroscalzo@beniculturali.it](mailto:pm-tos.chiostroscalzo@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Marco Mozzo

### **Telefono**

055 2388604

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1785

**Notizie storiche**

Il chiostro era l'atrio della cappella della Compagnia dei Disciplinati di San Giovanni Battista, fondata nel 1376 e detta dello Scalzo, per via dei confratelli e del portacroce che camminavano a piedi nudi. La sua esecuzione probabilmente si deve far risalire a un progetto di Giuliano da San Gallo. La facciata completata da un timpano si caratterizza per la presenza di una decorazione a graffito in finti mattoni. Sopra la porta di ingresso una lunetta in terracotta invetriata raffigura San Giovanni Battista in campo azzurro con i suoi attributi (la pelle di cammello e la croce d'oro) circondato ai lati da due confratelli della compagnia, rappresentati con il cilicio in mano e coperti da una tunica nera che indossavano durante le celebrazioni religiose.

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

Il grande pittore fiorentino Andrea del Sarto affrescò a più riprese, dal 1509 al 1526, le pareti del chiostro con scene monocrome rappresentati la Vita del Battista e le Virtù. Due episodi della serie furono eseguiti dal Franciabigio, in occasione dell'assenza di Andrea del Sarto. L'ampio arco di tempo fra un affresco e l'altro permette di vedere l'evoluzione stilistica del pittore fiorentino Andrea del Sarto e, più in generale, della pittura fiorentina di quel secolo: dal Battesimo di Cristo (1509 - 1510), di sobria impronta quattrocentesca dipinta dal maestro giovanissimo, a scene sempre più concitate, derivate dal confronto con il dinamismo di Michelangelo, che ispirerà lo stile manierista. La porta di ingresso alla Cappella, oggi murata, è ornata da un busto in terracotta policroma di Sant'Antonino Pierozzi, arcivescovo di Firenze che per primo ha approvato nel 1455 lo Statuto della Compagnia.

**Missione**

Valorizzare e rendere sempre più fruibili le proprie collezioni

**Compiti e servizi**

assicurare una sempre maggiore apertura del museo  
 offrire visite guidate  
 promuovere la ricerca e la conoscenza delle opere d'arte ospitate nel museo.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 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

Marco

### Cognome

Mozzo

### Qualifica

storico dell'arte

### Telefono

055 2388626

### Email

[marco.mozzo@beniculturali.it](mailto:marco.mozzo@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

ore 8.15 - 13.50. Lunedì, Giovedì 1°, 3°, 5° Sabato, 2a e 4a Domenica di ogni mese.

### Apertura serale

- Altro

### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

### Giorni di apertura

- Lu
- Gio
- Sa
- Do

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

### 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

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

Sì

**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**

- 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

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- 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%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione**

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

100%

**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**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**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**

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**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**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

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**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

##### **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

##### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte

- Architettura

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

- Sito web
- Quotidiani

#### **Risorse aggiuntive**

- Non presenti

#### **Accordi e convenzioni**

- Volontariato

#### **Educazione e didattica**

##### **Servizi educativi**

No

##### **Didattica affidata in concessione**

No

##### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si, con un proprio progetto

##### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

##### **Laboratori artistici e di animazione**

- No

##### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

##### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : senza 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**

- Quotidiani
- Sito web

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

- 100%
- Disponibili on-line

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

- 100%
- Disponibili on-line

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

- > 50%
- Disponibili on-line

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

- 100%
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: pubblicazioni

- No

## 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, 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**

Sì, all'interno del museo

**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:**

- Associazioni di volontariato

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

- Quotidiani
- 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.)**

Nei prossimi anni si intende aumentare la fruibilità del museo attraverso aperture straordinarie con visite a tema e iniziative didattiche. Si propone anche di dotare il museo di applicazioni web per la condivisione e la conoscenza del suo patrimonio culturale.

**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 fase di valutazione un progetto didattico con alcuni istituti scolastici superiori su finanziamenti PO messi a disposizione dal MIUR

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

Introduzione della bigliettazione

### **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**

Chiostro dello Scalzo

**Indirizzo / Address**

via Cavour, 69

**Tel**

055 2388604

**Email**

pm-tos.chiostrosalzo@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**