



## 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 Galli Tassi 43  
Italia

### Città

Lucca

### Cap

55100

### Denominazione

Pinacoteca e Museo nazionale di Palazzo Mansi

### Sito Web

<http://www.luccamuseinazionali.it>

### Email

[rosanna.morozzi@beniculturali.it](mailto:rosanna.morozzi@beniculturali.it)

### Responsabile

Rosanna Morozzi

### Telefono

058355570

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Museo nazionale di Villa Guinigi	Via della Quarquonia

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1977

**Notizie storiche**

I musei nazionali di Villa Guinigi e di Palazzo Mansi di Lucca rappresentano ciascuno con le proprie caratteristiche, due aspetti diversi e complementari della storia artistica lucchese; in particolare il Museo di Villa Guinigi può considerarsi il vero museo della città in quanto, attraverso la sua collezione è possibile ripercorrere la storia artistica di Lucca, in un arco di tempo che dal VII secolo a.C. arriva allo scorcio del XVIII secolo. Per le sue caratteristiche e per il suo prestigioso arredo, Palazzo Mansi si può considerare il Museo della residenza patrizia lucchese; esso documenta in particolare la produzione artistica destinata all'uso privato e custodisce una collezione di tessuti che lo collega ad una delle attività artistiche e artigianali che promossero la fama della città nel mondo

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

Il Museo nazionale di Palazzo Mansi di impianto tardo-cinquecentesco, costituisce un documento esemplare delle dimore dei mercanti lucchesi. Fu acquistato nel 1616 dalla famiglia Mansi, ricchi mercanti lucchesi, che ne fecero la loro dimora. Nel corso del tempo ha subito vari interventi di rinnovamento e riorganizzazione, pur restando un esempio di tipica residenza lucchese. Il Museo nazionale di Villa Guinigi, aperto dal 1968, è ospitato in uno dei più antichi e prestigiosi palazzi della città, nato come "residenza di delizie" di Paolo Guinigi, signore di Lucca dal 1401 al 1430. Nelle sale della villa, di stile tardo gotico, le collezioni sono organizzate cronologicamente per sezioni: Le Civiltà antiche, Dall'Alto Medioevo al Romanico, Dal Gotico al Rinascimento, Dal Rinascimento alla Controriforma, Dalla Controriforma al Neoclassicismo.

**Missione**

I Musei nazionali di Lucca si ispirano innanzitutto alla definizione di museo enunciata dal Codice dei Beni Culturali (D. Lgs. n° 42/2004), secondo la quale il museo è "una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento"

**Compiti e servizi**

La collezione di Palazzo Mansi è costituita da una Pinacoteca, esempio di casa museo con arredi lignei e una collezione tessile. Le collezioni di Villa Guinigi sono costituite da reperti archeologici, arredi liturgici e di palazzo, sculture, ceramiche, dipinti, affreschi, monete, medaglie, armi, disegni e stampe. Per un totale di circa 9200 opere delle quali 1200 esposte.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

### Numero totale sale

60

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Rosanna

### Cognome

Morozzi

### Qualifica

Funzionario Storico dell'Arte - Direttore

### Telefono

058355570

### Email

[rosanna.morozzi@beniculturali.it](mailto:rosanna.morozzi@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

8.30-19.30

### Apertura serale

- Occasionale

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

11

### Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

- Sa

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Lunedì domeniche e festivi

#### Numero di giorni di apertura annua

210

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

Sì

#### Presenza di social media

Sì

#### 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
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

#### 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

- 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**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Segnali sui percorsi e i servizi

**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
- 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

60

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

Museo di Palazzo Mansi: il piano nobile;  
Museo di Villa Guinigi: tutte le sale

##### 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)

- Meno di una volta a settimana

##### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

##### Zone di sosta

Sì

##### Area Wi-Fi

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

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

Sì

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

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**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**

75%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

#### **Strumenti online**

- Sì

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

- Sì
- 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**

Gratuito

##### **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**

Cicli di conferenze

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

mostre nazionali e internazionali

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### 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

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

9.30-12

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

Sì

#### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

#### Documentazione su beni conservati

##### Possibilità di consultazione

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### Orario

8.30- 12.30

##### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

##### Numero di opere esposte

1200

##### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede
- 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**

- 100%
- 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
- Disponibili on-line

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**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
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

### **Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

### **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**

Sì

### **Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

### **Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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

- Sito web

### **Iniziative finalizzate al miglioramento**

#### **Altro**

Per Palazzo Mansi incremento dell'illuminazione della Pinacoteca.  
Per Villa Guinigi degli apparati comunicativi interni.

L'obiettivo minimo è il mantenimento delle attuali funzioni, nonostante l'importante calo delle risorse umane ed economiche.

### **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**

Musei nazionali Lucca

**Indirizzo / Address**

via Galli Tassi 43

**Tel**

058355570

**Email**

pm-tos.museilucchesi@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**