



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
Polo Museale delle Marche

Rocca Roveresca di Senigallia (AN)

Carta della qualità dei servizi

anno 2017/2018

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA ROCCA ROVERESCA DI SENIGALLIA

La Carta dei servizi e dei diritti dell'utente del museo ha origine dalla definizione di museo data nel Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, art. 101, comma 2a "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio"; comma 3 "gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico"; art. 102, comma 1 "Lo Stato, le regioni gli altri enti pubblici territoriali assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all' art. 101" ed inoltre da tutte le circolari e regolamenti ministeriali che regolano i rapporti con il pubblico nei musei statali.

Il Ministero per i Beni e le Attività culturali ha emanato un "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" (D.M. 10 maggio 2001) individuando VIII ambiti di funzionamento del museo con i relativi requisiti e standard minimi di funzionamento.

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico, stabiliti dagli standard, si traduce in diritti del visitatore che fruisce dei beni culturali conservati al suo interno.

La Carta dei servizi e dei diritti del visitatore è strumento di comunicazione tra il museo ed il suo pubblico. In essa sono elencati i servizi disponibili ai visitatori.

1. NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE E STAFF

La Rocca Roveresca di Senigallia è edificio storico di proprietà dello Stato, tutelato ai sensi della vigente normativa sui beni culturali, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro (D.Lgs. 42/04, artt. 53,101c.1 e 3).

È istituto museale dipendente dal Polo Museale delle Marche, la cui sede è a Urbino, in Piazza Rinascimento, 13 - 61029 Urbino (PU), che è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività culturali. La gestione economica e del personale è effettuata dal Polo Museale delle Marche, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività culturali.

Direttore del Polo Museale delle Marche: dott. Peter Aufreiter

Direttore della Rocca Roveresca: dott. Peter Aufreiter

Funzionario per la Comunicazione e Promozione: dott.ssa Claudia Casavecchia

Funzionario Architetto: dott.ssa Lian Pellicano'

Coordinatore dei Servizi di Vigilanza: sig. Lucio Fattori

Referenti comunicazione social network

Facebook: dott. Lorenzo Ascani e dott. Leonardo Pasqualini;

Twitter e Instagram: dott.ssa Anita Vestuto

E-mail: sig.ra Sabrina Marinelli

Db-unico: dott.ssa Silvia Scarpacci

Assistenti alla Fruizione Accoglienza e Vigilanza.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il complesso monumentale Rocca Roveresca di Senigallia si ispira a "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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 complesso monumentale 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*

Il complesso monumentale 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 complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale


La Rocca di Senigallia è un bene demaniale in consegna al Polo Museale delle Marche.

Sede

Senigallia (AN)


Piazza del Duca n. 2

tel. e fax n. 07163258 / 0717913382

 roccaroveresca.senigallia@beniculturali.it

 Rocca Roveresca di Senigallia

 [roccaroveresca.senigallia](https://www.instagram.com/roccaroveresca.senigallia)

 [@RoccaSenigallia](https://twitter.com/RoccaSenigallia)

sito web: www.roccasenigallia.it

Storia

La Rocca sorge a ridosso della fascia costiera adriatica, in posizione fin dall'antichità considerata strategica per la difesa della città dalle incursioni dei nemici provenienti dal mare.

Su stratificazioni di epoca romana, venne innalzata in età medievale una torre costiera di avvistamento, che nel corso dei secoli è stata più volte ingrandita e racchiusa in cortine di mura sempre più ampie, fino a diventare la grande fortezza rinascimentale che oggi vediamo.

La Rocca, così come è oggi, fu fatta costruire tra il 1476 e il 1482, da Giovanni Della Rovere, nominato Signore di Senigallia e di Mondavio nel 1474 dal Pontefice Sisto IV.

Per la costruzione della sua residenza Giovanni Della Rovere si avvalse dei migliori architetti del tempo: Luciano Laurana progettò la parte residenziale e Baccio Pontelli portò a compimento l'opera del Laurana realizzando anche la struttura difensiva che la circonda.

La pianta della Rocca è un quadrilatero con quattro grandi torrioni agli angoli, forma molto comune alle fortezze del Quattrocento. Mura e torrioni formano insieme la zona fortificata, all'interno della quale è inserita la residenza ducale.

Dal 1508 il loro governo dei Della Rovere si estese al Ducato di Urbino e dal 1513 anche alla Signoria di Pesaro. Governarono Senigallia fino al 1631.

Missione

L'Istituto assicura la conservazione, la conoscenza e la fruizione pubblica del monumento. Svolge attività educative e didattiche e organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni. Concede in uso gli spazi espositivi per iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati.

I COMPITI E I SERVIZI

La Rocca è un monumento del tempo e dello spazio, testimonianza di un periodo storico che va dal III secolo a.C. al Quattrocento, nonché prestigioso contenitore per mostre, convegni e iniziative culturali varie.

Lungo il percorso di visita sono disponibili i seguenti apparati didattici:

- **Sala audiovisivi**

- **Mostra documentaria permanente sulla famiglia Della Rovere (in via di riallestimento)**
- **Esposizione permanente di materiale archeologico di età romana**
- **Esposizione permanente di materiale ceramico rinascimentale**

Si tratta di reperti rinvenuti in occasione di lavori di scavo condotti durante i restauri.

- **Mostra documentaria permanente sulla storia della Rocca e sugli interventi di restauro (in via di riallestimento)**
- **Modellino di legno automatizzato della Rocca e del fossato di guardia**

L'orario di apertura al pubblico è continuativo dalle 08.30 alle 19.30 tutti i giorni, ad eccezione del 1° gennaio e del 25 dicembre. In occasione o meno di eventi culturali e di progetti ministeriali, durante la stagione estiva l'orario di fruizione è prolungato sino alle ore 23 o alle ore 24.

(Ex D.Lgs. n. 42/04 art. 103) - L'accesso è a pagamento: costo del **biglietto intero € 4,00 (€ 5,00 dal 1 dicembre 2018); biglietto ridotto € 2,00 (€ 2,50 dal 1 dicembre 2018)**; per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni; per i cittadini non comunitari di età compresa fra i 18 ed i 25 anni, a condizione di reciprocità nella riduzione.

Ingresso gratuito per: i cittadini dell'Unione Europea con età inferiore a 18 anni; studenti e docenti di Architettura, Lettere e Filosofia (indirizzo archeologico e storico-artistico), Conservazione dei Beni Culturali e Scienze della Formazione; Accademie di Belle Arti; allievi dell'Istituto Superiore per la Conservazione ed il Restauro, dell'Opificio delle Pietre Dure, della Scuola per il Restauro del Mosaico; dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; membri ICOM; guide ed interpreti turistici in servizio; giornalisti con tesserini dell'ordine; gruppi scolastici con insegnante accompagnatore, previa prenotazione; docenti delle scuole statali; portatori di handicap con accompagnatore.

Eventuali esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero.

Prenotazione non obbligatoria, ma gradita nel caso di gruppi numerosi o scolaresche.

Ogni utente ha diritto di usufruire dei servizi della Rocca Roveresca osservando norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della Rocca.

Ogni comportamento ritenuto non conforme a quanto precisato sarà causa di allontanamento dalla struttura museale. I visitatori in ingresso sono tenuti a depositare bagagli, borse voluminose e zaini negli appositi armadietti di sicurezza.

È vietato:

- introdurre animali ad eccezione di quelli utili ad accompagnare le persone disabili o di quelli di piccola taglia se muniti di trasportino e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza di persone e cose.
- fumare, ai sensi della L. 3/2003;

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>(eventuali aperture serali estive, verranno comunicate tramite i canali ministeriali)</i>	08,30-19,30 (ingresso non consentito negli ultimi 30')
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i>	Tutti i giorni feriali e festivi eccetto:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 25 dicembre)</i>	1° gennaio 25 dicembre
Accoglienza		
Biglietteria	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • gestita in proprio • è anche punto informativo, • risponde a domande inerenti al complesso monumentale • riduzioni come previste da direttive MiBAC • NO: biglietti cumulativi, biglietti integrati, facility card
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede	<i>Tempi massimi di attesa:</i>	10 minuti
- su prenotazione	<i>Comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	10 minuti
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa</i>	10 minuti
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	- biglietteria
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	guida al percorso di visita in italiano, inglese, tedesco e spagnolo (disponibile in biglietteria)
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	Social network, sito www.roccasenigallia.it
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	pannelli con didascalie in italiano, francese, inglese e tedesco, mappe e segnaletica di orientamento, segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	completa di denominazione e orari di apertura
- addetti ai servizi e personale di sala		<ul style="list-style-type: none"> - il personale è munito di cartellino identificativo - il personale non dispone di divisa - solo alcune unità di personale parlano inglese - il personale è in grado di fornire indicazioni indicando all'occorrenza una persona di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> - servoscala per portatori di handicap con carrozzina con l'ausilio del personale - guida al percorso di visita in Braille

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		L'Istituto ha partecipato alla rilevazione AD Arte
Servizi igienici per diversamente abili	SI	servizi igienici riservati
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	- spazi fruibili al 90% - in casi particolari, per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato. - cartelli informativi alla biglietteria e lungo il percorso comunicano all'occorrenza la chiusura temporanea di alcuni locali - la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, 3 volte la settimana
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	- Spazi allestiti/fruibili 80% dei mq - sono visitabili i sotterranei, il p. terra, il p. I e il p. II (chiusa la scala elicoidale) - la pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, 3 volte alla settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	SI	sono presenti una sala video e una sala destinata alla didattica
Zone di sosta	SI	Sedute durante il percorso
Illuminazione	SI	buone condizioni di illuminazione degli ambienti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI	manutenzioni programmate per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	SI SI	- pannelli con didascalie presenti nelle sale e lungo il percorso di visita (in italiano, inglese, francese e tedesco)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- didascalie	SI	didascalie disponibili sui pannelli nelle sale e lungo il percorso di visita (in italiano, inglese, francese e tedesco)
- guide brevi	SI	- pieghevole illustrativo con notizie storiche e guida breve al percorso in italiano, inglese, francese e spagnolo (gratuito all'ingresso); alcune copie in Braille sono a disposizione per la durata della visita. - guida breve per le scuole
- catalogo generale	NO	non è previsto alcun catalogo
- audioguide	SI	- fruibili in sei lingue, gratuite
- visite guidate	SI	-su prenotazione
- sito web	SI	- www.roccasenigallia.it
- strumenti multimediali	SI	Sistema multimediale interattivo con diverse possibilità di ricerca
- strumenti <i>on line</i>	NO	
- altro materiale informativo	NO	non disponibile
Assistenza qualificata per diversamente abili:	SI	assistenza non qualificata ma comunque garantita da parte del personale interno durante l'intero orario di apertura
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.		
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	SI	
- esistenza di percorsi specifici	NO	- guida al percorso in Braille
SERVIZI MUSEALI		
Ampiezza		
Bookshop	NO	
Caffetteria	NO	
Ristorante	NO	
Guardaroba	NO	
Deposito oggetti	SI	gratuito

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>Si</i>	l'istituto partecipa a manifestazioni espositive organizzate in collaborazione con altri Enti ed Istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>Si</i>	architettura, paesaggio, territorio, musica classica e moderna
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>NO</i>	
Diffusione delle attività/iniziative	<i>Si</i>	comunicazione istituzionale DB Unico, sito web, stampa e televisione e social
Gestione di risorse aggiuntive	<i>NO</i>	
Affitto degli spazi	<i>Si</i>	concessione in uso temporaneo
Altro	<i>Si</i>	concessione in uso temporaneo
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		.
- visite e percorsi tematici	<i>Si</i>	Visite accompagnate per le scuole (su appuntamento)
- laboratori artistici e di animazione	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>Si</i>	su richiesta
- altre iniziative	<i>Si</i>	su richiesta
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato		durante l'orario di apertura della Rocca
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		durante l'orario di apertura della Rocca
Evidenza		

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	comunicazione istituzionale DB Unico, sito web, stampa e televisione e social
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Durante l'orario di apertura</i>	
Ampiezza		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI Non meno del 60% del patrimonio</i>	riferite agli apparati decorativi della Rocca SIGEC-WEB
- schede di restauro	<i>SI</i>	Archivio Lavori nella sede della SABAP MARCHE
- schede di movimentazione	<i>NO</i>	
- archivio fotografico	<i>SI 100% del patrimonio del Museo</i>	nella sede della SABAP MARCHE – POLO MUSEALE MARCHE
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO% del patrimonio del Museo</i>	
- pubblicazioni	<i>SI</i>	nella sede della SABAP MARCHE
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate
- Enti territoriali	<i>SI</i>	Comune di Senigallia
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>NO</i>	
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>NO</i>	
- Onlus	<i>NO</i>	
- Operatori economici	<i>NO</i>	
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		comunicazione istituzionale DB Unico, sito web, stampa e televisione, social

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziativa finalizzate al miglioramento: - delle strutture	SI	interventi di ordinaria manutenzione.
- delle collezioni	NO	
- dei servizi	SI	- concessioni in uso temporaneo - attività didattica
- delle attività di valorizzazione	SI	- iniziative varie ed eventuali
- altro	SI	
SERVIZI SPECIALISTICI		
Archivio	NO	
Biblioteca	NO	
Fototeca	NO	
Deposito	/NO	
RECLAMI		
Reclami e proposte	SI	L'indirizzo di posta elettronica certificata per trasmettere reclami e proposte è: mbac-pm-mar@mailcert.beniculturali.it , l'indirizzo mail è: roccaroveresca.senigallia@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è dott. Peter Aufreiter (pm-mar@beniculturali.it).

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: roccaroveresca.senigallia@beniculturali.it o un fax al seguente numero 071.63258

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Nel caso l'ingresso all'istituto sia a titolo gratuito indicare: "Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (ad esempio, rilascio di una pubblicazione)".

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail roccaroveresca.senigallia@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso i canali della comunicazione istituzionale.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
POLO MUSEALE DELLE MARCHE**

ROCCA ROVERESCA

Piazza del Duca
Tel.-Fax 071.63258
Mail roccarovesca.senigallia@beniculturali.it

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

TEST DI GRADIMENTO

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ MAIL _____

INDICI DI GRADIMENTO

Accoglienza:	<input type="checkbox"/> scarsa	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> ottima
Informazioni:	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> buone	<input type="checkbox"/> ottime
Manutenzione:	<input type="checkbox"/> scarsa	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> ottima
Pulizia:	<input type="checkbox"/> scarsa	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> ottima

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Autorizzo il Polo Museale delle Marche a fornire informazioni relative a eventi culturali

Si informa, ai sensi del GDPR/18, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e, esplicitamente autorizzato dall'utente, per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
POLO MUSEALE DELLE MARCHE**

ROCCA ROVERESCA

Piazza del Duca

Tel.-Fax 071.63258

Mail roccarovesca.senigallia@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____ e-mail _____



Autorizzo il Polo Museale delle Marche a fornire informazioni relative a eventi culturali

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi del GDPR/18, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e, esplicitamente autorizzato dall'utente, per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni