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 della Cultura 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

Marche

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza del Duca 2
Italia

Città

Senigallia (An)

Cap

60019

Denominazione

Rocca Roveresca Senigallia

Sito Web

http://www.roccasenigallia.it

Email

roccaroveresca.senigallia@cultura.gov.it

Responsabile

Alessandra Pacheco

Telefono

07163258

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1983

Notizie storiche

La Rocca Roveresca di Senigallia si annovera fra i monumenti che testimoniano il ricco periodo rinascimentale nelle Marche e testimonia il potere dell'egemonia della famiglia della Rovere che a partire dal 1474 durò fino al 1631: sotto il potere dello Stato Pontificio Giovanni della Rovere, nipote di Papa Sisto IV, e sposo di Giovanna da Montefeltro, figlia di Federico Duca di Urbino, diventa signore di Senigallia. Dal 1478 l'architetto Luciano Laurana inizia il progetto degli appartamenti nella Rocca, per garantire un ricovero sicuro ai signori di Senigallia in caso di guerra e Baccio Pontelli prosegue nella realizzazione della struttura difensiva di forma quadrilatera, che si sovrapponeva alla struttura esistente, sui cui angoli vengono realizzati imponenti torrioni a pianta circolare. Costituisce un monumento simbolo del territorio senigalliese e la sua posizione prospiciente una delle piazze più importanti del tessuto storico, la rende parte del vissuto quotidiano degli abitanti.

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

La Rocca è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperta al pubblico quotidianamente, che assicura la conservazione, la fruizione pubblica, la conoscenza del monumento e della sua storia; costituisce un monumento simbolo del territorio senigalliese, la sua storia racconta quella della città, e la sua posizione, prospiciente una delle piazze più importanti del tessuto storico, la rende parte del vissuto quotidiano degli abitanti.
L'istituto che oggi promuove la valorizzazione del monumento è un museo-ufficio che fa parte della Direzione Regionale Musei delle Marche, si pone l'obiettivo di valorizzare la storia della Rocca nel suo contesto cittadino, lavorando insieme alle reti delle culture che insistono sul territorio senigalliese.

Missione

La Rocca Roveresca di Senigallia è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città al fine di promuovere la conoscenza della storia della del monumento, attraverso la narrazione dei contesti storici-culturali relativi alle sue diverse fasi costruttive, nonché la storia dell'architettura e dell'ingegneria delle fortificazioni dall'epoca medievale a quella rinascimentale. L'istituzione si pone l'obiettivo di rendere di fare sistema con la rete degli enti e delle culture del territorio, in coerenza con quanto previsto dalla convenzione di Faro e si rivolge a visitatori ed utenti di ogni età, reddito, preparazione e provenienza. La missione delle attività promosse ha come scopo ultimo quello di stimolare la coscienza civica, promuovendo la Rocca come spazio dell'incontro, del dibattito e della riflessione sulla contemporaneità.

Compiti e servizi

La Rocca Roveresca di Senigallia, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del monumento, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento.
La Rocca ospita regolarmente al suo interno mostre e attività culturali.
La Rocca svolge attività educative e didattiche completamente gratuite.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

20

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Silvia

Cognome

Scarpacci

Qualifica

Assistente tecnico

Telefono

07163258

Email

silvia.scarpacci@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30 - 19.30 (ultimo ingresso ore 19)

Apertura serale

- Occasionale
- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

12

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

1 gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

363

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

Si

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

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

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

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
- 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

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

28

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

I settori del normale percorso di visita sono sempre aperti.In caso di allestimento di mostre temporanee è possibile trovare l'interdizione all'accesso di alcune sale che viene opportunamente segnalato. La superficie visitabile in caso di chiusura di alcune sale non influisce negativamente sulla completezza della visita (gli spazi sono cordonati); in caso di sciopero è garantita l'apertura del museo

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

Alcune sale possono essere cordonate e visibili solo dall'esterno per motivi di conservazione.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

No

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

25%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuite
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

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
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Giornate Europee del Patrimonio, Festa dei Musei, Festa della Musica, Giornata nazionale delle famiglie al museo, Giornata nazionale del Paesaggio, Giornate dell'Archeologia

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Solenne Ingresso con l'associazione culturale Estetica dell'Effimero che si occupa di rievocazioni roveresche.
Mostre in collaborazione con il Comune di Senigallia
Aperture straordinarie in occasione del Summer Jumboree
Conferenze in collaborazione con studiosi e università locali

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

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

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati
- Servizio civile

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

- 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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

ore 8.30-14

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

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

40

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

40 pezzi archeologici

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- Si

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- 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

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Case editrici
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- Social network
- 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.)

Nel triennio 2020-2023 si porterà avanti un progetto di valorizzazione che migliori l'esperienza di visita e valorizzi la storia della Rocca attraverso la conoscenza della sua struttura e del suo contesto fra le fortificazioni rinascimentali; a partire dal 2022 verranno effettuati lavori per abbattimento delle barriere architettoniche

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.)

I progetti che insistono sulla Rocca riguardano il miglioramento dell'accessibilità sia fisica che psichica; è previsto il recupero di alcuni percorsi secondari per aprirli al pubblico.

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

La Rocca dispone di alcuni reperti archeologici rinvenuti nel corso dei lavori svolti nel cortile o nel fossato, è previsto l'aggiornamento della loro catalogazione.

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.)

Nell'arco del triennio 2020- 2023 si intende valorizzare il confronto con i portatori di interesse per rafforzare i rapporti con territorio nella sua filiera culturale, enogastronomica ed economico-produttiva; sono previsti progetti di accessibilità in collaborazione con associazioni e realtà museali che si occupano di disabilità.

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 DELLA CULTURA

Rocca Roveresca di Senigallia

Indirizzo / Address

Piazza del Duca 2, Senigallia (An) 60019

Tel	Email
07163258	roccaroveresca.senigallia@cultura.gov.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