

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 adopera 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Corso del Popolo 128		
Città	Cap	
Grottaferrata	00046	
Denominazione		
Abbazia greca di San Nilo		
Sito Web	Email	
https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/abbazia-greca-di-san-nilo/	drm-laz@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Maria Sole Cardulli	+39 06 9459309	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1874
Notizie storiche		
<p>La fondazione del complesso abbaziale di Grottaferrata risale all’arrivo di un gruppo di monaci provenienti dalla Calabria bizantina guidati da Nilo di Rossano nel 1004. Il complesso poggia sul terrazzamento di una preesistente villa romana, della quale è un conservato un ampio criptoportico.</p> <p>L’aspetto esterno dell’abbazia è quello di una poderosa struttura fortificata, grazie alla cinta muraria con torrioni angolari realizzata per volere dell’abate commendatario Giuliano della Rovere (abate dal 1472 al 1503).</p> <p>La chiesa abbaziale venne eretta a partire dal 1024 e l’attuale aspetto esterno è frutto dei lavori di restauro e rifacimento che la interessarono tra 1912-13 e 1930, che ricostruirono l’aspetto medievale “duecentesco” di portico e campanile. Il palazzo dell’abate commendatario, separato come d’uso dal nucleo monastico, ospita attualmente al piano superiore la Biblioteca Statale e al piano terra il Museo dell’abbazia</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>L'abbazia greca di San Nilo è un complesso monastico unico al mondo sia dal punto di vista architettonico e storico artistico sia dal punto di vista religioso, trattandosi del sito dove risiede dalla sua fondazione l'unica comunità di rito bizantino fedele alla chiesa di Roma fino agli anni precedenti allo Scisma (1054).</p>		
Missione		
<p>istituzionale dell'Abbazia di Grottaferrata è la tutela, la conservazione, la valorizzazione e la documentazione del complesso abbaziale, degli edifici che lo compongono e dei beni conservati al loro interno, nonché la promozione della loro conoscenza, cui assolve attraverso:</p> <p>apertura ed esposizione al pubblico;</p> <p>organizzazione di iniziative ed eventi culturali quali concerti, mostre temporanee, conferenze;</p>		

attività di ricerca scientifica e studio sul patrimonio culturali posseduto e conseguente pubblicazione dei risultati in collaborazione con altri istituti, associazioni culturali e con l'Università;
prestito di opere per la realizzazione di esposizioni temporanee in Italia e all'estero;
lo sviluppo di intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per la valorizzazione del patrimonio monumentale e museale e la promozione dello studio e della ricerca scientifica;
sviluppo di intese e collaborazioni con gli Enti locali e le associazioni culturali del territorio

Compiti e servizi

monumentale offre i seguenti servizi:
spazi destinati all'allestimento di esposizioni temporanee, per lo svolgimento di iniziative culturali ed eventi musicali
segnaletica di avvicinamento per raggiungere il complesso monumentale e totem descrittivi posti all'esterno e all'interno del complesso, lungo il percorso di visita.
L'ubicazione del complesso, che presenta a un ampio parcheggio ed è prossimo a punti di sosta e di ristoro, favorisce la visita da parte dell'utenza

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
20	fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Maria Sole	Cardulli
Qualifica	Telefono
Direttore del monumento	0667234994
Email	
mariaSOLE.cardulli@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
10.00-18.00	<ul style="list-style-type: none">Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	<ul style="list-style-type: none">VeSaDo
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Lunedì-giovedì, 25 dicembre, 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
156	Si
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • On line c/o sito web del museo/polo 	0-15'
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria 	<ul style="list-style-type: none"> • Italiano
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
No	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	20
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
No	<ul style="list-style-type: none"> Una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> Sala video Sala conferenze 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

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

- Ad orari fissi

Strumenti online

- Sì

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

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

Conferenze

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Social network

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Ve

Numero di opere inventariate

1418

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Servizi specialistici

Depositi

- 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

Sì

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

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

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

- Social network
- Sito web

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.

