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

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via San Costanzo
Italia

Città

Aquino (FR)

Cap

03031

Denominazione

Casa di San Tommaso d'Aquino

Sito Web

http://www.polomusealelazio.beniculturali.it

Email

pm-laz@beniculturali.it

Responsabile

Paolo Castellani

Telefono

0776 728015

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1900

Notizie storiche

La Casa di San Tommaso sorge sul sito di una porzione del palazzo dei Conti di Aquino, ed è il frutto di una pressoché totale ricostruzione realizzata allo scadere del secolo scorso, a seguito degli ingenti danni subiti dall'area del centro storico di Aquino in occasione di un bombardamento aereo nel 1944.
Del palazzo comitale resta la torre posta nella parte più alta del centro, a difesa del lato orientale dell'abitato, privo di difese naturali.
Sulla facciata della Casa prospiciente la piazza antistante campeggiano due bifore databili al tardo XIV secolo.

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

Il sito è parte del palazzo della famiglia di origine di San Tommaso d'Aquino

Missione

La missione istituzionale della Casa di San Tommaso è la tutela, la conservazione, la valorizzazione e la documentazione del Monumento e del contesto urbano al quale appartiene, da perseguire attraverso
apertura ed esposizione al pubblico;
organizzazione di iniziative ed eventi culturali quali conferenze, mostre temporanee;
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

il complesso 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.
L'ubicazione del complesso, prossimo a un ampio parcheggio e posto all'interno dell'omonimo Borgo, dotato di punti di sosta e di ristoro, favorisce la visita da parte dell'utenza.

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

Paolo

Cognome

Castellani

Qualifica

Funzionario Storico dell'Arte

Telefono

0669994224

Email

paolo.castellani@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9-18.00

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

Giorni di apertura

- Do

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

Biglietteria

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Modalità di prenotazione

- Telefonica

Segnaletica all’esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

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

Servizi di ospitalità

Servizi igienici

Interni

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

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

- Sito web

Educazione e didattica

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

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

- 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.)

Ampliamento della fruizione degli spazi; dei supporti didattici e multimediali per la conoscenza del monumento; del pubblico dei fruitori del museo con particolare riguardo alle disabilità sensoriali e cognitive; delle attività di valorizzazione mediante mostre temporanee, conferenze e concerti

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

Polo Museale del Lazio

Indirizzo / Address

p.zza San Marco 49 00186 Roma

Tel	Email
+39 0669994342	pm-laz@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