

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 Montecassino

Città

Cassino (FR)

Denominazione

Monumento Nazionale dell'Abbazia di Montecassino

Acronimo

Sito Web

<http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/>

Email

gabriella.musto@cultura.gov.it

Responsabile

Arch. Gabriella Musto

Telefono

0776311529

Eventuali Altre sedi

Denominazione Indirizzo

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta in collaborazione con la comunità monastica

Anno di Istituzione

1964

Notizie storiche

Intorno all'anno 529 dopo Cristo, sul suggestivo monte che si erge sulla piana di Cassino, Padre Benedetto proveniente da Subiaco, concepirà la sua Regola, fondando uno dei monasteri benedettini più importanti mai esistiti. Intorno all'anno Mille il monastero si presentava già come una vera e propria signoria feudale. Di certo tra '600 e '700 Montecassino visse uno dei periodi più fervidi per l'operosità artistica, trasformando il complesso in un vero e proprio monumento all'arte barocca, distrutto purtroppo dalla barbarie bellica del secolo scorso. Ancora discussa l'attribuzione del primo organico progetto al bergamasco Cosimo Fanzago che proveniva dalle felici esperienze della produzione napoletana, di certo nelle intenzioni ricostruttive post belliche si cercherà di far rivivere proprio l'anima seicentesca del complesso, soprattutto negli spazi interni e nella Basilica, nella quale sembra respirarsi ancora il clima del colto barocco fanzaghiano.

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

Mole maestosa e simbolica, l'abbazia si staglia poderosa sulla cima del monte di Cassino, delineando così lo skyline definendo una distinguibile e caratterizzante iconografia dei luoghi. L'impressione suggestiva recepita nell'ascendere al complesso religioso benedettino è sensazione di curiosità, stupore, attesa. Una

dimensione articolata e complessa dell'organismo architettonico ricostruito che inquieta e un po' disarma per il carattere di bastione che lascia percepire l'oggetto come sospeso tra un'idea di castello e un'altra antitetica di silenziosa dimora d'eremiti.

Missione

L'Abbazia di Montecassino è un organismo permanente, senza scopo di lucro ed ha la natura giuridica di istituzione dello Stato; esso costituisce un'articolazione del Polo Museale del Lazio (Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo). Architettura spirituale del paesaggio, l'abbazia di Montecassino è un bene culturale che si esprime e racconta nella maestosa complessità della sua composizione armonica. Significativo il rapporto con il paesaggio ospitante con il quale la struttura religiosa non si integra ma compete, si confronta. Oggi, L'abbazia di Montecassino, rappresenta un sito religioso e nel contempo una delle più potenti espressioni della memoria e dell'identità nazionale, metafora di un paese che, come fenice, risorge dalle sue stesse ceneri.

Compiti e servizi

Il complesso assolve al duplice compito di valorizzare al meglio il carattere monumentale e simbolico di tipo religioso e nel contempo ospita uno spazio museale che si articola in sezioni distinte. L'Abbazia offre oggi al pubblico un percorso di visita che si articola quindi in due racconti distinti, quello religioso, storico monumentale e paesaggistico e quello architettonico e museale. All'esterno l'itinerario percorre il sistema di scale, terrazze e corti.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

10

Numero dei visitatori annui

Fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Gabriella

Cognome

Musto

Qualifica

direttrice

Telefono

0668191128

Email

Gabriella.musto@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Dal 1 Novembre al 31 Marzo

Lunedì - Sabato

Dalle ore 9:30 alle ore 16:50 (Orario Continuato)

Domenica

Dalle ore 9:30 alle ore 17:15 (Orario Continuato)

Dal 1 Aprile al 31 Ottobre

Tutti i giorni

Dalle ore 9:30 alle ore 18:30 (Orario Continuato)

ORARIO MUSEO

Dal 1 Novembre al 31 Marzo

Apertura solo domenicale e festivi (Orario Continuato)

Dal 1 Aprile al 31 Ottobre

Tutti i giorni

Dalle ore 9:30 alle ore 18:30 (Orario Continuato)

Orario di apertura Feriale

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

Dalle 7 alle 10 ore giornaliere

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

nessuno

Numero di giorni di apertura annua

365

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

si

Presenza di social media

si

Il museo è presente in altri siti web

si

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
-

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Pochi minuti

Possibilità di prenotazione

Visite guidate

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

no

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

Pochi minuti

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

si

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Pochi minuti

Informazione e orientamento: punto informativo

si

Disponibilità di materiale informativo gratuito

si

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

si

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi
-

Parcheggio riservato

si

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

parziale

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

70%

Personale dedicato

si

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti
-

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

si

Sale aperte

si

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

Ambienti aperti/Basilica

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

no

Pulizia delle sale

- Giornaliera
-

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

Oltre 5000 mq

Spazi comunque visitabili

si

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana
-

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video Sala
- conferenze

Zone di sosta

si

Area Wi-Fi

no

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

si

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

no

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

si

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

parziale

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

si

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

si

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

si

Schede mobili

no

Didascalie: percentuale sale ove presenti

70%

Guide brevi

si

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti
-

Strumenti multimediali: Altro

no

Strumenti online

- No
-

Strumenti online: Altro

Sito web

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici

- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti
-

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

si

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

no

Servizi igienici

si

Nursery

no

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

si

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

si

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

si

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

si

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

no

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Teologia

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

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

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
-

Educazione e didattica

Servizi educativi

no

Didattica affidata in concessione

no

Attività di alternanza scuola/lavoro

no

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

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
-
-

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

no

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

no

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

no

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

no

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Social network
Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Lu
Ma
Me
Gio
Ve

Orario

9:00/12:00

Numero di opere inventariate

50%

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

50%

Numero di opere esposte

2000

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

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

- < 50%
- 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: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
-

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

Sì

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, partecipando a percorsi tematici
Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

Sì, con altri musei del territorio
Sì, con altri musei affini per tipologia
Sì, con enti e istituzioni culturali

Altro

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

si

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

no

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Società di servizi Ditte
- e fornitori tecniciCase
- editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
-

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

Social network

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.)

L'obiettivo culturale è principalmente teso all'integrazione delle caratteristiche speciali del complesso a duplice carattere, storico tradizionale legato al culto della fede cattolica e nel contempo di raffinata rappresentanza simbolica, d'identità nazionale e custode di uno dei patrimoni materiali tra cui quello librario tra i più importanti nel mondo

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.)

Miglioramento e potenziamento della fruizione degli spazi e dei percorsi, anche di quelli attualmente non del tutto disponibili; dei supporti didattici e multimediali per una migliore conoscenza del complesso e della sua storia oltre che delle sue caratteristiche architettoniche. E' stato da poco ottenuto un primo parere favorevole al progetto relativo a quanto illustrato, nell'ambito del PNRR

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

è in programma il progetto digitalizzando delle collezioni in collaborazione con la Digital Library nell'ambito di una delle linee del PNRR.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Sono in corso consuete attività di concessione in uso di alcuni spazi

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.)

Sono in corso consuete attività di valorizzazione supportate e incentivate dal MiC secondo i progetti di valorizzazione annuali

Altro

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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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

Indirizzo / Address

Tel

Email

(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

