



## 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

Calabria

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

Via Gian Vincenzo Gravina, Palazzo Arnone  
Italia

### Città

Cosenza

### Cap

87100

### Denominazione

Galleria Nazionale di Cosenza

### Acronimo

GNC

### Email

[pm-cal.gallerianaz-cs@beniculturali.it](mailto:pm-cal.gallerianaz-cs@beniculturali.it)

### Responsabile

Domenico Belcastro

### Telefono

0984 795639

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2009

**Notizie storiche**

La Galleria Nazionale di Cosenza ha sede, nel centro storico della città, nell'imponente edificio che Bartolo Arnone costruì come dimora di famiglia agli inizi del Cinquecento. Acquistato dal Fisco Regio nel 1558 il palazzo divenne sede della Regia Udienza e dei Presidi di Calabria Citeriore; con numerosi interventi che si sono susseguiti fino alla seconda metà del Novecento, anche a causa di incendi e disastrosi eventi sismici, ha subito ampliamenti e restauri. Nel 1980 Palazzo Arnone viene acquisito dall'allora Ministero per i Beni Culturali e Ambientali per essere destinato a pinacoteca. Oggi ospita le sale espositive del museo; altri spazi accolgono gli uffici del Polo Museale della Calabria e del Nucleo Carabinieri Tutela Patrimonio Culturale.

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

Il percorso espositivo illustra i momenti più significativi dell'arte meridionale documentando la storica dipendenza della cultura artistica calabrese da Napoli attraverso le opere dei più illustri pittori nati in Calabria, come Pietro Negrone, Marco Cardisco, Francesco Cozza e Mattia Preti. Dal 2009, acquisita in comodato, è anche esposta la Collezione Carime che include opere dello studio Bellini, di Battistello Caracciolo, Massimo Stanzione, Salvator Rosa, Francesco De Mura, Josè Ortega. Provengono dalla collezione Lydia Winston Malbin 65 opere grafiche, disegni e incisioni di Umberto Boccioni. La sezione di Arte Contemporanea presenta, oltre a lavori di artisti calabresi operanti in Italia e all'estero, come Cesare Berlingeri, Giulio Telarico, Alfredo Pirri, le sculture in bronzo Bagnante di Emilio Greco e Il guardiano dell'iraniano Bizhan Bassiri.

**Missione**

La Galleria Nazionale di Cosenza conserva, tutela e valorizza le sue collezioni. Con la finalità di contribuire alla crescita culturale e allo sviluppo sociale del territorio, promuove lo studio e le ricerche sulle raccolte e la comunicazione dei contenuti. Attiva percorsi di formazione e di tirocinio in collaborazione con gli istituti d'istruzione e le Università; propone attività didattiche e iniziative rivolte a pubblici nuovi per divulgare la conoscenza delle collezioni. Collabora con musei nazionali ed esteri con il prestito dei beni. Ospita convegni, mostre, eventi. Il museo si relaziona con il territorio, tutti i portatori di interesse rilevante e vari ambiti della cultura, curando altresì le relazioni con gli Enti Pubblici, le Università e le Fondazioni Bancarie. A tal fine può stipulare accordi, convenzioni, protocolli d'intesa, atti, contratti con soggetti sia pubblici che privati.

**Compiti e servizi**

Orario di apertura: 10.00 - 18.00 da martedì a domenica. Chiusura : lunedì

L'ingresso è gratuito. La prenotazione è obbligatoria per gruppi superiori a 15 unità.

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti e garantisce l'informazione al pubblico.

E' possibile l'accesso a tutte le collezioni. .Tutte le collezioni sono documentate da pannelli in lingua italiana e in Inglese e apparati dascalici. I Servizi Educativi stipulano convenzioni, elaborano progetti e iniziative.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

9

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Domenico

**Cognome**

Belcastro

**Qualifica**

Storico dell'arte

**Telefono**

0984 795639

**Email**

[domenico.belcastro@beniculturali.it](mailto:domenico.belcastro@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Ferie**

10:00 -18:00

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

8

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

52

**Numero di giorni di apertura annua**

313

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

In costruzione

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

No

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

No

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- 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

### Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

### Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

## Fruizione

### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

### Sale aperte

9

### Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

### Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

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

No

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

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

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

No

**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**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee**



Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**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**

Notte dei Musei; Giornate Europee del Patrimonio; Giornata del contemporaneo.

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

- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Visite e percorsi tematici**

- No

**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**

- No

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

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

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Numero di opere inventariate**

323

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

**Numero di opere esposte**

189

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**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**

No

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- No

**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**

No

**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.)**

Il museo promuove le visite e la conoscenza delle collezioni con iniziative specifiche indirizzate rivolte alle scuole, alle famiglie, al pubblico della terza età.

**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.)**

Nel programma triennale 2016-2018 sono stati finanziati:1) l'esecuzione di un impianto di monitoraggio climatico delle sale

espositive e adeguamento funzionale di termoregolamentazione; 2) un intervento per l'esecuzione del completamento degli apparati comunicativi. E' in fase di sviluppo l'adeguamento dei locali del deposito delle opere.

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

Sono in fase di definizione le procedure per le acquisizioni di opere in donazione e in comodato d'uso gratuito.

**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**

GALLERIA NAZIONALE DI COSENZA

**Indirizzo / Address**

VIA GIAN VINCENZO GRAVINA

**Tel**

0984 795639

**Email**

pm-cal.gallerianaz-cs@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**