

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
Sud		Calabria
Indirizzo		
Piazza Tre chiese		
Città	Cap	
Gerace	89040	
Denominazione		
Chiesa di San Francesco di Assisi		
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=813&nome=chiesa-di-san-francesco-dassisi		elenarita.trunfio@cultura.gov.it
Responsabile		
Elena Trunfio		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2010
Notizie storiche		
'unico documento conservato (1294) attesta che l'edificio fu voluto da Carlo II. Tuttavia, gli studi collocherebbero la costruzione dell'edificio tra i regni di Carlo II e Roberto. La chiesa, fondata nel 1252 sulle rovine di un edificio romanico, è parte di un antico convento, forse dei primi del XIII sec. e del quale rimane solo il pozzo ed una parte del chiostro. Ha conosciuto nei secoli periodi di splendore alternati a epoche di decadenza; con la venuta dei francesi nel 1806 i frati, temendo la confisca dei beni, portarono via tutte le opere ed i beni presenti, impoverendone e disperdendone il ricco patrimonio artistico. Tra il 1806 e il 1897 la chiesa venne adibita a prigione subendo enormi danni. Con la chiusura del carcere, l'edificio rimasto vuoto e privato della sua funzione di luogo di culto, ospitò un mulino, un frantoio ed abitazioni.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Sito di particolare interesse sia culturale che turistico è collocato al centro della città storica di Gerace e rappresenta uno dei suoi principali monumenti e fonte di attrazione per visitatori sia locali, che nazionali e stranieri. La Chiesa di San Francesco, con la sua architettura gotica e gli altari barocchi in marmi policromi intarsiati a mano dal frate Bonaventura Perna è un luogo culturale per la comunità di Gerace ma anche per tutto il contesto locale della Locride. Spesso il sito ospita eventi culturali, seminari nazionali ed internazionali del comune durante tutto l'arco dell'anno riscuotendo l'interesse e l'ammirazione per i sito dei partecipanti.		
Missione		
La mission perseguita dalla Direzione regionale Musei Calabria, in collaborazione con il Comune di Gerace, che gestisce il sito nel rispetto della tutela dei luoghi, consiste nel promuovere la conoscenza del monumento in maniera integrata con il territorio.		

Compiti e servizi	
Realizzazione di attività proprie dell'Amministrazione comunale, attività scolastiche e utilizzi da parte di soggetti terzi che ne facciano richiesta per la realizzazione di eventi di particolare valore culturale.	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
1	fino a 50.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Elena Rita	Trunfio
Qualifica	Telefono Ufficio
Direttore	3490849130
Email	
elenarita.trunfio@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9.30-14.00/15.00-18.30	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	- Lu - Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
364	Si

Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
No	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	• Ingresso a pagamento • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso uffici turistici e/o agenzie • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• In sede • Telefonica • Per mail	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Sì	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli • Mappe • Schede di sala • Audioguide	• In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• No	Sì
	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	specifiche
- Muniti di cartellino identificativo - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	Addetti alla vigilanza
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Guide a terra per non vedenti	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
No	Giornaliera
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
Sala conferenze	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Disponibili in inglese o altre lingue	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Gratuito
Strumenti multimediali	
• Postazioni audio/video • Dispositivi "mobile" • Gratuiti	
Strumenti online	
• Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Percorso per non vedenti e ipovedenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Esterni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi

Sì	Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
No	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	mostre, festival, conferenze
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Cartellonistica - Social network	Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
Accordi integrati	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
No	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : senza prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
No	No
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
In concessione	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	- Quotidiani - Sito web - Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

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

Orario

9.30-14.00/15.00-18.30

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

- No

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

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

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
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)

La Direzione punta al miglioramento ambientale e funzionale e, di conseguenza, all'incremento del numero di visitatori e alla creazione di nuove sinergie con altre risorse culturali e turistiche del territorio.

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.)

Implementazione apparato didattico, regolamentazione percorsi, utilizzo del complesso monumentale, restauro.

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

Non sono presenti collezioni musealizzate.

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

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni,

degli spazi, ecc.)

La biglietteria è in concessione al Comune di Gerace, così come da Accordo di Valorizzazione.

gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

La didattica museale è stata affidata a enti esterni al Ministero.

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

Chiesa di San Francesco di Assisi

Email

drm-cal@cultura.gov.it

Indirizzo / Address

Piazza tre chiese, Gerace