



## 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**

Piemonte

### **Area Geografica**

Nord

### **Indirizzo**

Strada Santa Margherita 79  
Italia

### **Città**

Torino

### **Cap**

10131

### **Denominazione**

Villa della Regina

### **Sito Web**

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

### **Email**

[alessandra.guerrini@beniculturali.it](mailto:alessandra.guerrini@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Direttore dott. Alessandra Guerrini

### **Telefono**

011 5641733

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2006

**Notizie storiche**

Il complesso di vigna e giardini fu costruito sulla collina torinese sul modello delle ville romane dal principe cardinale Maurizio di Savoia, figlio del duca Carlo Emanuele I ad inizio Seicento. Nel 1657 la moglie Lodovica ne ampliò fabbricati e giardini, aggiornando decorazioni e arredi. Nel 1692 la Vigna passò ad Anna d'Orléans, moglie di Vittorio Amedeo II, che commissionò in quella che ormai sarà chiamata Villa della Regina, importanti interventi.

Con la guida di Filippo Juvarra, e poi di Giovanni Pietro Baroni di Tavigliano, si ridefiniscono spazi e rapporti con il giardino, l'arredo e le decorazioni seicentesche (D. Seyter e équipe di P. Somasso) con il coinvolgimento dei grandi artisti all'opera nei cantieri regi della capitale del regno (G.B. Crosato e C. Giaquinto, G. Dallamano).

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

L'unitarietà, mantenuta fin dal progetto iniziale, di vigna, poi villa con i padiglioni aulici, le grotte, i giochi d'acqua nei giardini e nel parco e le zone di servizio ed agricole, è caratteristica fondante del complesso e fu conservata anche con la perdita di funzione e il passaggio nel 1868 all'Istituto per le Figlie dei Militari (ente soppresso nel 1975).

**Missione**

Il museo conserva, studia e rende visitabile il Compendio di Villa della Regina, in tutte le sue parti e con modalità che consentono di apprezzare i differenti aspetti storico-artistici, architettonici, paesaggistici e di diletto di una proprietà regia fra le poche ancora articolata secondo le esigenze peculiari di una "vigna collinare": i fabbricati aulici con appartamenti decorati ed arredati fra Sei e Novecento, i giardini all'italiana con grotte e giochi d'acqua, le aree boscate e le aree agricole.

**Compiti e servizi**

La sede museale rende visitabile un luogo di straordinaria rilevanza storico-artistica, ambientale e paesaggistica, ospitando attività fra loro compatibili e integrate; promuove e diffonde studi sull'arredo e sulla decorazione fra Sei e Novecento; promuove lo studio dei giardini storici; articola e promuove le attività didattiche; accoglie nei suoi spazi esterni attività culturali e di svago che si integrino nella propria storia; promuove attività legate al vigneto storico reimpiantato.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

17

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Alessandra

### Cognome

Guerrini

### Qualifica

Direttore

### Telefono

0115641733

### Email

[alessandra.guerrini@beniculturali.it](mailto:alessandra.guerrini@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

10-17 dal lunedì al sabato; 10-18 domenica

### Apertura serale

- Occasionale

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

7/8

### 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

25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

312

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

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

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- 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**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- 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)**

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

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

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

#### Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

#### Fruizione

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

> 50%

##### Sale aperte

21

##### 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

> 50%

##### Spazi comunque visitabili

Sono sempre visitabili il pianterreno e il primo piano dell'edificio, e i giardini all'italiana. Sono chiuse al pubblico le aree a bosco e il parterre sud, che non è in condizioni di sicurezza.

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

- Meno di una volta a settimana

##### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

##### Zone di sosta

Sì

##### Area Wi-Fi

No

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

Sì

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

Sì

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

No

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

Sì

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

Sì

**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**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

25%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**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

- Non presenti

### Strumenti online

- No

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

- No

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

### Ove esistente, specificare orario

Su prenotazione

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Altro

### Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

plastico

## 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**

- Annuale

**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**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Masterclass di perfezionamento in musica antica "Musica in Villa"., prima settimana di settembre, con concerti Stagioni di concerti invernali "Le nove musiche".

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Altro/specificare

**Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

Giardini

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

- Sito web
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Volontariato
- Servizio civile

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

Sì

### Didattica affidata in concessione

No

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

### Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

### 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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

### Altre iniziative/descrizione

Corso di formazione musicale a cura di associazione estermna

### 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

- Sito web
- Mailing list

- Newsletter
- Social network

## Documentazione su beni conservati

### Orario

Presso Soprintendenza Torino

### Numero di opere inventariate

969

### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

### Numero di opere esposte

900

### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%
- Consultabili in sede

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

- 100%
- Disponibili on-line

### 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

- 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**

- No

#### **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**

No

#### **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
- Imprenditoria locale
- Musei

#### **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.)**

L'aumento dell'attrattività è perseguito attraverso lo sviluppo della vocazione musicale della Villa e le attività di mostra e teatrali.

Ugualmente vengono arricchiti i programmi inerenti le attività agricole e gli scambi culturali con i vigneti urbani (gemellaggio con il Clos Montmartre e il vigneto del castello di Schoenbrunn, in studio Pompei).

## 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.)**

Ampliamento del percorso di visita previsto nel parterre sud.

In fase di progetto la ricostruzione di una manica non più esistente ad uso servizi del museo.

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

Acquisizione in comodato dai Musei Civici e da Palazzo Reale di arredi della Villa nell'Ottocento assegnati ad altre sedi: studio e valorizzazione negli ambienti.

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

Tutti i servizi dovrebbero confluire nella manica di nuova costruzione.

**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.)**

Mostra di incisioni dedicate alla Villa (autunno 2017).

Stagione musicale invernale "Le nove musiche" (autunno 2017-primavera 2018).

Attività degli Amici di Villa della Regina (aperture straordinarie, creazione di una app per visita disabili).

## 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 PIEMONTE

**Indirizzo / Address**

VIA ACCADEMIA DELLE SCIENZE 5 TORINO

**Tel**

011 5641733

**Email**

PM-PIE@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**