

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

Località Vezzolano 35
Italia

Città

Albugnano (At)

Cap

14022

Denominazione

Abbazia di Vezzolano

Sito Web

<http://polomusealepiemonte.beniculturali.it>

Email

valentina.barberis@beniculturali.it

Responsabile

Valentina Barberis

Telefono

011-5641743

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1955

Notizie storiche

Il primo documento che cita la chiesa di Santa Maria di Vezzolano è del 1095, ma l'edificio attuale risale alla fine del XII secolo. Il complesso canonico di Vezzolano, spesso impropriamente definito Abbazia, ospitava religiosi che seguivano la regola di Sant'Agostino. Conobbe un lungo periodo di splendore tra XII e XIII secolo, seguito da un lento declino, iniziato nel 1405, anno a partire dal quale la canonica fu concessa in commenda a prelati residenti altrove. Dopo l'esproprio in epoca napoleonica, il chiostro e gli edifici annessi furono venduti a privati e nel 1937 acquistati dal Ministero della Pubblica Istruzione. La chiesa di Santa Maria, appartenente al demanio pubblico, venne successivamente assegnata al Ministero della Pubblica Istruzione, affinché l'intero complesso divenisse "monumento pubblico". Il complesso, attualmente proprietà del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, è dal 2015 in consegna alla Direzione regionale Musei Piemonte.

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

La chiesa con abside rivolta ad est, prevedeva in origine una pianta a tre navate, modificata nel XIII secolo, quando la navata destra fu trasformata nel lato nord del chiostro. La facciata, a salienti in laterizio con fasce orizzontali in arenaria, presenta una ricca decorazione scultorea.

All'interno si conserva un pontile (o jubè), decorato da un bassorilievo policromo a due registri raffiguranti la Dormitio Virginis", tradizione della chiesa orientale, e la Genealogia di Cristo secondo il Vangelo di San Matteo. Ai lati della finestra centrale dell'abside si trova una scultura della fine del XII secolo rappresentante l'Annunciazione. Sull'altare si conserva un gruppo policromo in terracotta della fine del XV secolo.

Nel chiostro si trovano capitelli scolpiti e un importante ciclo di affreschi databili tra metà XIII e XIV secolo, tra cui quelli della cosiddetta cappella dei Rivalba, opera del Maestro di Montiglio, con l'Adorazione dei Magi e la Leggenda dei tre vivi e dei tre morti

Missione

- conservare, valorizzare e promuovere il complesso monumentale e le sue peculiarità architettoniche e storico artistiche, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi;
- trasmettere alla comunità l'importanza degli aspetti devozionali perpetuatisi fino ai nostri giorni, che costituiscono un elemento cardine dell'identità del monumento;
- contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del fare storia attraverso l'osservazione delle strutture antiche ed il racconto del nostro passato;
- promuovere attraverso la storia locale la conoscenza del territorio e delle sue trasformazioni;
- mettere al centro dell'attenzione i visitatori, rispettandone caratteristiche ed esigenze, contribuendo alla loro crescita culturale nel campo della storia e delle arti visive, mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali e lo sviluppo di quelli di nuova generazione nel campo della comunicazione, e attraverso il racconto del patrimonio, nonché la pluralità di attività proposte

Compiti e servizi

Il complesso canonico di Vezzolano assolve al compito di conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio architettonico e storico-artistico statale. Tale compito istituzionale si esplica attraverso la vigilanza dello stato di conservazione delle strutture murarie e dell'apparato decorativo, l'apertura al pubblico, lo studio, l'organizzazione di concerti, spettacoli teatrali, conferenze, presentazioni di libri, mostre temporanee e altri eventi culturali

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

12

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Valentina

Cognome

Barberis

Qualifica

Funzionario archeologo - Direttore dell'Abbazia di Vezzolano

Telefono

011-5641743

Email

valentina.barberis@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Estivo/invernale

Estivo: orario

10,00-18,00

Invernale: orario

10,00-17,00

Orario di apertura Feriale

estivo: 10,00-18,00 invernale: 10,00-17,00

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

1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

300

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 libero, senza emissione di biglietto
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- 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)

- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

9

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

chiesa, chiostro, sala capitolare, foresteria, sale dell'abate

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

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

chiesa, chiostro, sala capitolare, foresteria, sale dell'abate

Zone di sosta

No

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

Sì

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

No

Schede mobili

Sì

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- 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

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale
- 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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Concerti e rassegne musicali, spettacoli teatrali, giornata del romanico, conferenze, presentazione di libri, mostre di fotografia ed arte contemporanea, mostra mercato della ceramica "Ceramiche Itineranti", esposizione di un presepe artistico in periodo natalizio nell'ambito della manifestazione "Natale An Soran"

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Transromanica, Protocollo del Romanico in Piemonte, Rete Romanica In Collina

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con 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

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
- Sito web
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

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

52

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

50

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%
- Disponibili on-line

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

- > 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee
- Altro

Altro

conferenze, concerti, spettacoli teatrali

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei affini per tipologia

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

Sì

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

No

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

- Associazioni di volontariato

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

- 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 regionale Musei si propone di ampliare l'offerta per il pubblico, intensificando l'organizzazione di eventi ed iniziative culturali e l'offerta di visite gratuite per il pubblico in un numero maggiore di giornate. Si propone inoltre di incrementare la fruibilità ampliata e di diffondere ulteriormente la conoscenza del sito incrementando così l'afflusso di pubblico

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.)**

Ripassatura dei tetti di tutto il complesso, adeguamento impianti e miglioramento impianti di illuminazione, ristrutturazione casa del Custode, manutenzione infissi, adeguamento del complesso per la fruizione ampliata con particolare riguardo ai disabili motori e interventi di restauro della facciata e del portone della chiesa.

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

Interventi di restauro di beni mobili appartenenti al complesso

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

Sono previste su richiesta la concessione in uso dei seguenti spazi prevalentemente nei mesi di aprile-ottobre (non è presente un sistema di riscaldamento)

- chiesa per celebrazione matrimoni
- chiesa o foresteria per concerti e spettacoli teatrali
- foresteria per esposizioni temporanee
- foresteria per giornate di studio o convegni
- foresteria e spazi esterni per mostre-mercato

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.)

da maggio ad ottobre: mostre di arte contemporanea e fotografia, conferenze e giornate di studio, presentazioni di libri, concerti, spettacoli di prosa, mostra mercato di ceramiche, visite guidate e percorsi tematici, estemporanee di pittura per adulti e bambini

dicembre-gennaio; esposizione di un presepe artistico e manifestazione Natale An Soran

Altro

Sono in progetto giornate di animazione per adulti e bambini con gruppi storici medioevali

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**

Direzione Regionale musei Piemonte

Indirizzo / Address

via Accademia delle Scienze 5 - 10123 Torino

Tel

011-5641711

Email

drm-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