

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 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

Emilia-Romagna

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Via Tonducci, 15
Italia

Città

Faenza

Cap

48018

Denominazione

Palazzo Milzetti Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

Sito Web

<http://palazzomilzetti.jimdo.com>

Email

drm-ero.pamilzetti-ra@cultura.gov.it

Responsabile

Elena Rossoni

Telefono

0546 26493

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2001

Notizie storiche

Il nucleo originario di Palazzo Milzetti risale al sec. XVI, ma venne acquisito dai Milzetti nel sec. XVII. Dopo il terremoto del 1781 Nicola Milzetti affidò all'arch. Giuseppe Pistocchi il restauro del palazzo. Ma fu solo con la generazione successiva, quando gli eventi post-rivoluzionari e napoleonici assegnarono a Faenza un ruolo di primo piano nell'età bonapartista, che il Palazzo assunse la propria straordinaria identità neoclassica. Tra il 1800 e il 1805 sotto la committenza di Francesco Milzetti operò un gruppo di artisti coeso che trasfuse nella dimora una nuova visione del mondo. All'architetto Giovanni Antonio Antolini si devono l'ideazione dello scalone d'onore e dell'atrio ottagonale ma il vero, grande regista dell'impresa, fu Felice Giani che progettò e realizzò in maniera unitaria, integrale, gli spazi e la decorazione. Accanto a lui Gaetano Bertolani, Antonio Trentanove e i fratelli Ballanti e Graziani.

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

Le decorazioni del palazzo sono compiute entro il 1805 in una esemplare integrazione tra architettura, funzione, decorazione e arredi. Schemi geometrici monocromi dipinti e a stucco inquadrano cicli pittorici dipinti con preziosi colori a tempera all'uovo. I temi, tratti dall'antichità classica, sono permeati dal simbolismo massonico. Felice Giani è protagonista dell'impresa: oltre ad operare personalmente esegue dettagliati disegni per plasticatori e quadraturisti. Ne emerge un insieme unitario che rispecchia i valori della nuova cultura post-rivoluzionaria. Le esigenze dell'abitare sono espresse ad un livello altissimo negli ambienti, contigui, della sala da bagno e della biblioteca, al piano terra, a denotare l'equilibrio tra il corpo e la mente di origine antica e ora illuminista. E se al piano nobile prevalgono le esigenze di rappresentanza, il riferimento all'antico è sempre fonte di ispirazione etica ed estetica. Fin dal 1808 la vendita e i successivi passaggi di mano.

Missione

La missione del Museo è quella di conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del proprio patrimonio culturale, anche al fine di metterlo in connessione con la città di Faenza e, in generale, con una dimensione nazionale di realtà legate al Neoclassicismo. In tale prospettiva è orientato a dialogare con Enti, Istituzioni ed Associazioni per la creazione di circuiti di fruizione integrata dei beni culturali focalizzati sui caratteri che fecero di Faenza una capitale del gusto neoclassico. L'apertura alle nuove generazioni e alle nuove tecnologie, mira ad una larga inclusione dei pubblici nell'obiettivo di realizzare una completa accessibilità dei luoghi - fisica, sensoriale e cognitiva - lavorando sia sui pubblici di prossimità che sui circuiti internazionali.

Il museo è aperto al confronto con la creatività contemporanea e alle arti performative, divenendo luogo, compatibilmente con i suoi valori, adatto allo svolgimento di eventi e di manifestazioni culturali.

Compiti e servizi

Il Museo è stato costituito nel 2001 con D.M. 01.03.2001. Suoi compiti e servizi sono:

- esposizione al pubblico dei propri ambienti e collezioni;
- servizi educativi rivolti ad Istituzioni scolastiche ed in genere ad un pubblico ampio;
- organizzazione di iniziative ed eventi culturali;
- attività di ricerca scientifica e studio del proprio patrimonio in collaborazione con altri Enti e Università;
- sviluppo di intese con Enti ed Associazioni per la valorizzazione del patrimonio

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

24

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Elena

Cognome

Rossoni

Qualifica

Direttrice di Palazzo Milzetti Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

Telefono

0546 26493

Email

elena.rossoni@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9,00 - 18,30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9,5

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

25 dicembre, 1gennaio

Numero di giorni di apertura annua

363

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

Si

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
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Facility card

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

- 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
- 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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

100%

Sale aperte

20

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- 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

20 sale museali oltre ad aula didattica e giardino.

Per esigenze conservative il Museo non ha impianto di riscaldamento. Nella cosiddetta "Ala lunga", spazio che si estende sopra l'ala delle scuderie, è in corso di realizzazione una nuova ala espositiva per mostre temporanee.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

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

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuite
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

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

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

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Non presenti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

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 : senza prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

apertura del museo

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

Circa 200 tra mobili, sculture, dipinti e suppellettili che includono opere di pertinenza del Palazzo, e opere in deposito dalla Pinacoteca Nazionale di Bo e dalle Opere Pie di Faenza.

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

ca. 200 tra mobili, sculture, dipinti e suppellettili acquisite insieme al palazzo, depositate da Pinacoteca Naz.le di Bo, Opere Pie di Faenza, donazioni e oggetti di interesse etnoantropologico-questi ultimi acquistati per l'arredo della cucina.

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- > 50%

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%

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%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Depositi**

- No

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

È in fase di studio

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:

- Università e istituti di formazione

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.)

E' allo studio un progetto di bigliettazione integrata con i musei della città di Faenza nell'ambito di un complessivo percorso di

valorizzazione territoriale.

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.)

E' in corso di progettazione un intervento volto all'efficientamento energetico (PNRR)
E in corso di realizzazione un progetto di comunicazione accessibile, che rinnoverà completamente la comunicazione interna ed esterna del museo rivolta alle più ampie tipologie di pubblico anche con diverse disabilità.

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

E' in corso di progettazione la funzionalizzazione dell'ala lunga del museo per destinarla, con una attenzione particolare all'efficientamento energetico (PNRR) alla realizzazione di mostre temporanee.

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.)

- realizzazione di due giornate di studio da dedicare a Palazzo Milzetti e a Felice Giani, in collaborazione con l'Università degli Studi di Bologna
- realizzazione di una pubblicazione degli Atti delle due Giornate di Studio sopra indicate
- esposizione da dedicare nel 2024 a Felice Giani
- iniziative di valorizzazione intese ad avvicinare gli stakeholder attraverso appuntamenti diversificati

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**

Direzione Regionale Emilia Romagna - Palazzo Milzetti Museo nazionale dell'età neoclassica in Romagna

Indirizzo / Address

Via Tonducci, 15 - Faenza

Tel

0546 26493

Email

drm-ero.pamilzetti-ra@cultura.gov.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