

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

Puglia

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Piazza Sant'Oronzo
Italia

Città

Lecce

Cap

73100

Denominazione

Anfiteatro romano - Lecce

Sito Web

<http://www.musei.puglia.beniculturali.it/>

Email

pm-pug.anfiteatrolecce@beniculturali.it

Responsabile

dott. Giuseppe Muci

Telefono

080/5285210

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1906

Notizie storiche

Il monumento, già noto sul finire del XIX secolo grazie a occasionali rinvenimenti, fu messo in luce agli inizi del Novecento. Gli scavi, avviati nel 1900 dall'archeologo Cosimo De Giorgi e protrattisi fino al 1940, hanno permesso di restituire alla città la porzione oggi visibile dell'Anfiteatro.

La datazione dell'edificio è dibattuta, ma secondo l'ipotesi più accreditata l'impianto originario risalirebbe a età augustea; successivi restauri sarebbero stati realizzati in epoca adrianea.

Nel corso del periodo altomedievale i resti dell'Anfiteatro costituirono verosimilmente parte delle fortificazioni dell'abitato. Almeno dall'XI secolo iniziò lo spoglio degli apparati decorativi. Tra la fine del XV e gli inizi del secolo successivo le strutture murarie ancora visibili furono utilizzate come fondazioni dell'Isola del Governatore, determinando l'obliterazione dell'edificio. L'1 febbraio 1906 l'Anfiteatro è stato iscritto nell'elenco degli immobili dichiarati "Monumento Nazionale".

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

L'Anfiteatro romano è localizzato nel cuore di Lecce, nella centrale piazza Sant'Oronzo e, nonostante sia stato messo in luce in tempi relativamente recenti nel corso del Novecento, rappresenta oggi uno dei simboli più noti della città. La vestigia dell'edificio per spettacoli testimoniano la rilevanza raggiunta dall'antica Lupiae in età augustea e, insieme alle varie evidenze archeologiche rinvenute nel corso degli scavi che si sono susseguiti negli anni, contribuiscono ad ampliare la conoscenza della storia urbanistica del capoluogo di provincia.

Il Monumento si trova in un ambito dalla spiccata vocazione turistica e riveste una funzione strategica per l'attività di valorizzazione culturale nel territorio salentino che il Polo è chiamato a svolgere, coordinando e dando impulso a sinergie tra realtà museali di proprietà pubblica e privata ubicate in ambito regionale.

Missione

L'Anfiteatro romano è un'istituzione pubblica: conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio archeologico conservato presso il Museo e delle evidenze monumentali del castello. Contribuisce alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia"; fornisce codici di lettura del nostro passato e promuove una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni.

Compiti e servizi

L'area archeologica, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali assicura la conservazione, l'incremento, l'ordinamento, lo studio, l'esposizione, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio archeologico.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Giuseppe

Cognome

Muci

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono

080/5285274

Email

giuseppe.muci@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

No

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

< 50%

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

< 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

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

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

No

Schede mobili

No

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- 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

Non presente

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Non presenti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

249

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

0

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

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, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

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

No

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

- Quotidiani
- 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.)

Recupero funzionale e valorizzazione del Monumento, attualmente non fruibile dal pubblico, attraverso un allestimento museale volto a raccontare l'evoluzione di un settore del paesaggio urbano, rinsaldando il legame tra il monumento e il suo contesto.

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.)

Adeguamento impiantistico.
Realizzazione del sistema di videosorveglianza dell'area.
Realizzazione del sistema di illuminazione interno ed esterno.
Messa in sicurezza dell'area secondo la normativa vigente.
Realizzazione dei percorsi di visita interni ed esterni.
Allestimento museale degli ambulacri.

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

Inventariazione e catalogazione dei reperti archeologici.
Musealizzazione di parte dei reperti custoditi.

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

Attivazione del servizio di biglietteria e visite guidate al monumento.
Concessione in uso degli spazi esterni per attività culturali.

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 prodotti multimediali finalizzati alla diffusione della conoscenza del monumento e del suo contesto storico-urbanistico.

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**

Anfiteatro romano - Lecce

Indirizzo / Address

Piazza Sant'Oronzo - 73100

Tel

080/5285210

Email

pm-pug.anfiteatrolecce@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