

## 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

Via Giandonato Rogadeo, 14  
Italia

### Città

BITONTO

### Cap

70032

### Denominazione

Galleria Nazionale della Puglia "G. e R. Devanna"

### Sito Web

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

### Email

[pm-pug.gallerianazionaledellapuglia@beniculturali.it](mailto:pm-pug.gallerianazionaledellapuglia@beniculturali.it)

### Responsabile

Dott.ssa Barbone Filomena

### Telefono

080 099 708

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2009

**Notizie storiche**

Il palazzo Sylos Calò, straordinario fondale scenico della piazza Cavour, è la massima espressione dell'architettura civile del Rinascimento a Bitonto, risultato di un complesso processo evolutivo. Sorto su corpi di fabbrica di età medievale, nel 1573 fu concesso in enfiteusi perpetua col patto di restaurarlo a Giovanni Alfonso Sylos, esponente di una famiglia di Burgos, giunta in Puglia nel 1503. I lavori furono ultimati nel 1584 con la sopraelevazione dell'elegante loggia affacciata sulla piazza più importante della città antica.

Nel luglio 2004, con apposito atto di donazione, i fratelli Rosaria e Girolamo Devanna, con l'obiettivo di istituire in Bitonto la Galleria Nazionale della Puglia dedicata alla pittura moderna e contemporanea, affidarono al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo la loro importante e preziosa collezione di dipinti da ospitare nel palazzo Sylos Calò.

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

La raccolta comprende 354 tra dipinti e disegni databili dal XVI sec. al XX sec. ed è l'esito dell'appassionata ricerca condotta dai Devanna sul mercato antiquario, attraverso scambi o acquisti privati. La sua fisionomia variegata ha, quale filo conduttore, il gusto della scoperta dell'inedito, la curiosità per le diverse forme di cultura artistica, supportati da una grande intuizione e da un'altrettanto singolare conoscenza della storia dell'arte. Sono riuniti dai più grandi interpreti della civiltà figurativa italiana e straniera, in particolare del '500, del '600 e del '700, ai rappresentanti di "scuole minori", a maestri e scuole dell'800, italiani, francesi, tedeschi, inglesi, fino a singolari realizzazioni di artisti contemporanei anche d'Oltreoceano. Di rilevante interesse è anche il prezioso corpus di disegni di artisti italiani ed europei compresi tra XVI e XX sec.

**Missione**

La galleria conserva, cataloga, ordina, espone e acquisisce beni culturali, anche per finalità di educazione e di studio; cura l'inventariazione, la catalogazione, l'ordinamento delle sue collezioni; produce, implementa, conserva e rende disponibile la documentazione su beni, interventi conservativi, movimentazione delle opere, ordinamenti storici ed ogni altra attività relativa al patrimonio custodito; promuove la ricerca, lo studio e attiva collaborazioni con università, enti di ricerca, musei italiani e stranieri; adotta ogni misura idonea a garantire la conservazione del patrimonio, e la sicurezza dei beni e delle persone che al Museo lavorano o accedono; organizza e concorre ad organizzare mostre temporanee, incontri, seminari e convegni; elabora progetti educativi per studenti e altre categorie di pubblico e propone attività divulgative, ricreative, didattiche atte a favorire la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, la diffusione della conoscenza dell'istituzione.

**Compiti e servizi**

La Galleria, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali, offre spazi per l'accoglienza, informazioni, biglietteria, servizi anche per persone con disabilità, archivio e parcheggi di prossimità (anche con spazi riservati alle persone con disabilità). L'articolato percorso espositivo permette di svolgere attività di educazione al patrimonio anche attraverso laboratori didattici calibrati.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

16

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

#### Referente della compilazione della carta

##### Nome

Filomena

##### Cognome

Barbone

##### Qualifica

Sorico dell'Arte

##### Telefono

080/099708

##### Email

[filomena.barbone@beniculturali.it](mailto:filomena.barbone@beniculturali.it)

#### Accessibilità e accoglienza

##### Orario di apertura

Tutto l'anno

##### Orario di apertura Feriale

9.00-19.45

##### Apertura serale

- Occasionale

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

11

##### Giorni di apertura

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

##### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

311

**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 gratuito
- Gestione diretta
- 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**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- 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**

Sì

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

> 50%

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

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

## Fruizione

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

> 50%

### Sale aperte

14

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

Le sale allestite sono tutte visitabili, sono in corso di restauro due nuove sale.

### 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

Le sale allestite sono tutte visitabili, sono in corso di restauro due nuove sale.

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

### 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

No

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

Sì

**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**

No

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- 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**



- Sì

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

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

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

#### **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**

Sì

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

Sì

**Precisare quali**

Piano di comunicazione annuale del MIBAC (Giornate europee del Patrimonio, Festa della Musica, Festa dei Musei, aperture straordinarie serali – Piano di valorizzazione).

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

No

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

- Esternamente
- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Etnoantropologia

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

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**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**

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

#### **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**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Possibilità di consultazione**

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

##### **Orario**

9.00-19.45

##### **Numero di opere inventariate**

354

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

100%

##### **Numero di opere esposte**

209

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

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

- 100%

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

- > 50%

**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**

- 100%

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**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

**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**

Sì, all'interno del museo

**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:**

- Università e istituti di formazione

**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.)**

Approfondire la conoscenza del patrimonio culturale custodito all'interno del Museo e divulgare tali conoscenze ai pubblici, anche attraverso realizzazioni di fogli di sala e app, con linguaggi distinti e calibrati sulle varie fasce di utenza. Aumento dell'attrattività al pubblico e in particolare all'utenza dei disabili.

**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.)**

Attualmente è in corso il restauro di due sale espositive, la progettazione e la realizzazione dell'illuminazione di uno dei due spazi esterni.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti,**

### **comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

La collezione si arricchirà di nuove donazioni e sono in corso proposte di acquisti di nuove opere. Si sta ultimando la procedura di comodato d'uso gratuito con il Comune di Bitonto per una testa di guerriero di Cifariello.

### **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.)**

In programma la mostra sulle nuove donazioni e relativa pubblicazione.

### **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**

Galleria Nazionale della Puglia "G. e R. Devanna"

**Indirizzo / Address**

via Giandonato Rogadeo, 14

**Tel**

080099708

**Email**

pm-pug.gallerianazionaledellapuglia@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**