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

Area Geografica	Regione
Sud	Puglia

Indirizzo

Via Giandonato Rogadeo n. 14

Città	Cap
Bitonto (BA)	70032

Denominazione

Galleria Nazionale della Puglia "Girolamo e Rosaria Devanna"

Sito Web	Email
https://museipuglia.cultura.gov.it/musei/galleria-nazionale-della-puglia-girolamo-e-rosaria-devanna/	drm-pug.gallerianazionaledellapuglia@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono
Dott.ssa Carla Scagliosi	080 099 708

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2009

Notizie storiche

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, prima galleria nazionale della regione dedicata all'arte 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.
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.

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

La raccolta comprende 486 tra dipinti, disegni e sculture databili dal XVI al XX secolo 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 una singolare conoscenza della storia dell'arte. Nella raccolta sono riunite opere dei grandi interpreti della cultura figurativa italiana e straniera, con particolare riferimento ai secoli XVI-XVIII, delle scuole locali e della modernità, rappresentata da artisti italiani e europei del XIX secolo, nonché da un nucleo di opere d'arte contemporanea. Di rilevante interesse è anche il prezioso corpus di disegni di artisti italiani ed europei compresi tra il XVI e il XX secolo.

Missione

Il museo 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 tipologie di pubblico e propone attività culturali, divulgative e didattiche volte a favorire la partecipazione attiva dei cittadini, la diffusione della conoscenza, la promozione della cultura.

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 accessibili ed è provvisto di dispositivi per la facilitazione della visita (didascalie, pannelli, supporti tattili, audioguide, video guide LIS, ecc.).

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
16	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Carla	Scagliosi
Qualifica	**Telefono**
Funzionario Storico dell'Arte	080/099708

Email

carla.scagliosi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Lun.-sab. 8.30-19.15 / Dom. 8:30-13:30	• Occasionale
Giorni di apertura	**Effettua il giorno di chiusura settimanale**
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do	No
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la	**Numero di giorni di apertura annua**

chiusura

1° gennaio e 25 dicembre

363

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

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- On line c/o sito web del museo/polo

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

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Pieghevoli

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- Presso il punto informativo

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

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

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

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

14

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%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di

funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

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

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Si
- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

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

Servizi di ospitalità

Bookshop

Caffetteria

- Non presente

- 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 MiC (Giornate europee del Patrimonio, Festa della Musica, Giornata nazionale del Paesaggio, Giornata internazionale dei Musei, Giornata internazionale disabilità, aperture straordinarie serali per il Piano di valorizzazione), piani valorizzazione di concerto con istituzioni e enti del territorio.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Progetti condivisi nell'ambito della Direzione regionale Musei nazionali della Puglia, mostre ed eventi culturali in collaborazione o convenzione.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Storia del collezionismo

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

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

tramite richiesta via email

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
- Me
- Gio
- Ve

Orario

da concordare via email

Numero di opere inventariate

486

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

235

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di

di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%
- > 50%
- Consultabili in sede

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

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su appuntamento con richiesta via email

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su appuntamento con richiesta via email

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su appuntamento con richiesta via email

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su appuntamento con richiesta via email

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

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

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 culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei

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 alle varie tipologie di pubblico, anche attraverso realizzazioni di eventi con linguaggi distinti e calibrati sulle varie fasce di utenza, mostre, e app realizzate con l'AI. Aumento dell'attrattività al pubblico anche in direzione di una maggiore accessibilità.

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 sono in via di finalizzazione i progetti legati al PNRR e dedicati a accessibilità e efficientamento energetico; sono inoltre in corso l'allestimento della sala disegni e il recupero di nuove sale espositive e dedicate ai servizi.

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

Nell'ambito del piano di implementazione delle raccolte è prevista l'acquisizione tramite donazioni, di opere d'arte; ai fini della valorizzazione sono inoltre previsti scambi e prestiti mirati, con focus sulle opere della collezione permanente, mentre nell'ambito del progetto PNRR accessibilità è in attuazione un nuovo ordinamento museale con possibilità di rotazione delle opere dai depositi.

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

Alcuni spazi del museo sono disponibili in concessione per l'organizzazione di attività ed eventi 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.)

La programmazione del museo prevede mostre con curatela

o organizzazione interne o in ospitalità, eventi culturali, cicli di conferenze, incontri tematici, spettacoli e concerti, attività di fruizione e divulgazione.

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	Indirizzo / Address
Galleria Nazionale della Puglia "Girolamo e Rosaria Devanna"	via Giandonato rogadeo 14, Bitonto (BA)
Tel	**Email**
080099708	drm-pug.gallerianazionaledellapuglia@cultura.gov.it