

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

Nord

Indirizzo

Piazza Re Manfredi, 16
Italia

Città

Trani

Cap

76125

Denominazione

Castello Svevo di Trani

Sito Web

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

Email

drm-pug.castelloditrani@beniculturali.it

Responsabile

Anita Guarnieri

Telefono

0883506603

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1976

Notizie storiche

Sorto nel 1233, ad opera di Federico II, dopo il periodo svevo e quello angioino, la struttura fu modificata per adeguarla alle nuove esigenze difensive dovute all'avvento delle armi da fuoco. Nel XIX fu adibito a carcere centrale provinciale fino al 1974. Restaurato dalla Soprintendenza per i Beni Ambientali, Architettonici, Artistici e Storici della Puglia, dal 1979, è stato aperto al pubblico il 5 giugno 1998.

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

Importante caposaldo sulla costa pugliese del sistema castellare Federiciano, nel XIII secolo il più moderno d'Europa, sorge a breve distanza dalla celebre cattedrale in riva al mare, strategicamente collocato al centro di una rada, i cui bassi fondali si sarebbero sempre rivelati un'ottima difesa naturale.

La sua posizione a margine della città e la spettacolare altezza delle sue torri gli consentivano di sorvegliare l'ingresso del porto e le vie di accesso all'abitato.

La visita del castello permette di conoscere l'avvicinarsi delle tecniche costruttive/difensive che hanno reso il castello nel Medioevo uno dei più moderni baluardi difensivi della dinastia sveva, passando poi al Rinascimento, con l'ispessimento del fronte Sud e la costruzione dei bastioni e terminando con gli interventi di epoca ottocentesca, con le celle di detenzione e la torre dell'orologio.

Ospita all'interno del bastione di nord-est un piccolo museo con materiali ceramici e lapidei.

Missione

Il Castello 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 complesso architettonico.

Contribuisce alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia"; fornisce codici di lettura del nostro passato e promuove, attraverso la conoscenza delle storie locali, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni.

Compiti e servizi

Il Castello, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali offre spazi per l'accoglienza anche esterni e informazioni, servizi anche per persone con disabilità, spazi per esposizioni temporanee e attività educative, sala conferenze/proiezioni,, bookshop, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità e parcheggi di prossimità (anche con spazi riservati alle persone con disabilità).

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

30

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Anita

Cognome

Guarnieri

Qualifica

Funzionario Architetto

Telefono

0805285230

Emailanita.guarnieri@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

8.00 - 14.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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, 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

363

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 a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

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

Sì

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
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

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

- No

Completa di denominazione e orari di apertura

No

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

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

27

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

Tutte le sale

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

Tutti, tranne camminamenti e terrazze scoperti, per motivi di sicurezza

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Centro visitatori
- 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

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

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

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- A pagamento
- Altro

Strumenti multimediali: Altro

Video guide

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

- Sì

Ove esistente, specificare orario

Orari di apertura

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

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

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione

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

- Nessuna

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

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

Sì

Precisare quali (2)

attività di valorizzazione del patrimonio culturale legate ad eventi musicali, conferenze, mostre.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

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

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

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

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

- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Progetto Erasmus

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

non presente

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del

concessionario: orario

non presente

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**Numero di opere inventariate**

1114

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

1114

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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**

- Sì

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
- 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
- Sì, con altri soggetti

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

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' in corso la procedura di affidamento dei lavori per il progetto PON - "Cultura e Sviluppo" FESR 2014-2020, Asse I. - Trani (BAT) - Castello Svevo - Valorizzazione culturale per l'attrattività turistica che nel 2018 consentirà la realizzazione di tutte quelle opere finalizzate a rendere accessibili tutti gli ambienti del Castello Svevo di Trani e di rendere fruibili le parti del manufatto

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.)

- Realizzazione di un nuovo ponte pedonale ad ovest; - Realizzazione di nuove passerelle a sud-est; - Realizzazione di un nuovo ballatoio nord-ovest; - Realizzazione di un Bar/caffetteria e aree annesse; - Sistemazione servizi igienici esistenti; - impianti elettrici e speciali; - impianti meccanici; - impianti idrico fognante - restauro conservativo di pavimenti e paramenti murari.

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

Caffetteria

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.)

Programmazione in corso per l'anno 2018 di mostre, eventi, attività didattiche e di formazione, convegni, giornate di studio

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**

Castello svevo di Trani

Indirizzo / Address

Piazza Re Manfredi, 16 - 76125

Tel

0883506603

Email

drm-pug.castelloditrani@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