



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**

Toscana

Area Geografica

Nord

Indirizzopiazza San Matteo in Soarta, 1
Italia**Città**

Pisa

Cap

56127

Denominazione

Museo Nazionale di San Matteo

Sito Web<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/204/pisa-museo-nazionale-di-san-matteo>**Email**pm-tos.museosanmatteo@beniculturali.it**Responsabile**

Stefano Casciu

Telefono

050 541865

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale
Tipo di gestione
Diretta
Anno di Istituzione
1949
Notizie storiche
<p>La raccolta prende origine dalla collezione di "primitivi" del canonico Sebastiano Zucchetti, donata all'Opera del Duomo e lasciata in uso alla Scuola di Disegno nel 1796. A questa si aggiunsero opere pittoriche e scultoree provenienti da donazioni e acquisizioni al demanio in epoca napoleonica e post-unitaria. Arricchita nel corso del tempo da ulteriori lasciti privati, fu istituita come Museo civico nel 1893 e allestita nell'ex convento di San Francesco da dove venne trasferita, diventando proprietà dello Stato, nel 1949 nell'odierna collocazione dell'ex monastero di San Matteo. Di questa antica struttura (secolo XI) oggi sono individuabili solo alcune parti originarie, principalmente nei locali interni. Alla metà del Cinquecento l'edificio fu sottoposto a modifiche. Alla fine del Settecento o agli inizi dell'Ottocento risale l'attuale facciata di ispirazione neoclassica. Dopo la soppressione (1861) la struttura è stata adattata a carcere e infine restaurata ad uso museale nel 1947.</p>
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
<p>Il museo è uno dei maggiori d'arte medievale grazie al ruolo centrale che Pisa svolse dopo il Mille nel Mediterraneo, sul piano politico, economico e culturale. La raccolta di tavole a fondo oro e di monumentali croci dipinte testimonia il legame con la cultura bizantina, con artisti come Giunta di Capitino e i suoi seguaci determinanti per la pittura dell'Italia centrale nel Duecento. I rapporti con la cultura araba sono attestati dalla più grande raccolta esistente di bacini ceramici islamici dei secoli XXIII. Rilevante il nucleo di scultura dai seguaci di Guglielmo e Biduino, a Nicola e Giovanni Pisani fino a Andrea e Nino Pisani. Si conservano anche manoscritti miniati e migliaia di rare monete. Del '300 sono i polittici di Simone Martini, Lippo Memmi e Francesco Traini. Del '400 sono i capolavori di Masaccio, Gentile da Fabriano, Donatello, Beato Angelico. Presenti anche dipinti dei secoli XVI - XVIII di fiamminghi (Quentyn Metsys) e italiani (Perin del Vaga, Pietro da Cortona).</p>
Missione
<p>La missione istituzionale del Museo è promuovere, svolgere e accogliere le attività legate alla conoscenza, conservazione, tutela, documentazione, esposizione, accrescimento e valorizzazione - del patrimonio storico e artistico e del complesso architettonico del museo stesso. La missione si persegue anche d'intesa con altri Enti e Istituzioni. Il Museo contribuisce inoltre a promuovere la conoscenza del contesto territoriale e culturale cui le sue raccolte sono storicamente collegate.</p>
Compiti e servizi
<p>Nello svolgimento della propria attività il Museo s'ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994. I servizi sono resi sulla base del principio dell'eguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini. Il Museo si adopera per rimuovere inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione delle persone diversamente abili.</p>
Superficie espositiva (mq)
Fino a 2000 mq
Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale
15

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Stefano

Cognome

Casciu

Qualifica

Direttore

Telefono

055 27189833

Emailstefano.casciu@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30-19.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
lunedì, domenica pomeriggio, festivi pomeriggio, 1 gennaio, 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
<ul style="list-style-type: none">• Ingresso a pagamento• Ingresso gratuito• Gestione diretta• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni• Possibilità di riduzioni• Biglietti cumulativi
Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none">• In sede• Presso altri musei
Tempi di attesa per l'acquisto in sede
Meno di 30'
Possibilità di prenotazione
No
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
No
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
<ul style="list-style-type: none">• Mappe di orientamento• Segnali sui percorsi e i servizi• Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none">• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura
Sì
Parcheggio riservato
Sì
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
<ul style="list-style-type: none">• 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
> 50%
Personale dedicato
Sì
Personale dedicato
<ul style="list-style-type: none">• Addetti alla vigilanza• Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

100%

Sale aperte

15

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%

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

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
Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
Gratuite
Materiale informativo/brochure/depliant
<ul style="list-style-type: none">• Gratuito• Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale
<ul style="list-style-type: none">• Non presente
Audioguide
<ul style="list-style-type: none">• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
<ul style="list-style-type: none">• Su prenotazione
Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none">• Postazioni audio/video• Gratuiti
Strumenti online
<ul style="list-style-type: none">• Sì
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
<ul style="list-style-type: none">• Sì
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none">• 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

- Trimestrale

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

Sì

Precisare quali (2)

- Collaborazioni con il Laboratorio di Robotica Percettiva (PERCRO) dell'Istituto TeCIP della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, per la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione di strumenti multimediali per la fruizione di opere del Museo (Il Sistema Multimediale del Polittico di Simone Martini; il Sistema Multimediale del Polittico di Masaccio).
- Collaborazioni con l'Istituto di chimica dei composti organo metallici del Cnr di Pisa per effettuare analisi diagnostiche su opere del Museo.

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

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Ma

Orario

8.30-13.30

Numero di opere inventariate

3000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

370

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
- Disponibili on-line

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

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- No

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

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

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

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:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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.)

Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, promuove l'informazione sulle attività svolte, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti per migliorare la qualità della fruizione delle opere e il numero dei visitatori. Particolare riguardo viene dedicato al pubblico scolastico.

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.)

Apertura di una sala al piano terra. Miglioramento dell'impianto di sicurezza e video sorveglianza.

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

E' in programma l'apertura di una sala al piano terra dedicata all'esposizione dei bacini ceramici. Attualmente sono in deposito quasi 300 bacini di manifattura islamica e circa 200 di produzione locale.

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.)

Organizzazione di conferenze e visite tematiche durante l'apertura gratuita della prima domenica del mese.

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**

Museo Nazionale di San Matteo

Indirizzo / Address

piazza San Matteo in Soarta, 1

Tel

050 541865

Email

pm-tos.museosanmatteo@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRSTNAME : _____

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