

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 adopera 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**

Piemonte

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Piazza Cardinale delle Lanze, 1
Italia

Città

San Benigno Canavese (TO)

Cap

10080

Denominazione

Abbazia di Fruttuaria - percorso museale

Sito Web

<http://polomusealepiemonte.beniculturali.it>

Email

valentina.barberis@beniculturali.it

Responsabile

Valentina Barberis

Telefono

011 5641743

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2002

Notizie storiche

Il percorso museale comprende i resti della struttura originaria dell'Abbazia venuti alla luce tra il 1979 ed il 1991, che occupano l'area interna della chiesa attuale.

La chiesa dedicata a Santa Maria, San Benigno ed a tutti i Santi, fu realizzata, secondo una cronaca oggi perduta, per volontà di Guglielmo da Volpiano e la sua costruzione, iniziata il 23 febbraio 1003, ebbe termine tra 1006 ed il 1007

A Fruttuaria, nel 1014, dopo la sconfitta subita dall'imperatore Enrico XI, si ritirò Arduino d'Ivrea e qui morì l'anno successivo. La chiesa abbaziale fu completamente trasformata a partire dal 1770 per volontà dell'Abate di Fruttuaria Vittorio Amedeo delle Lanze, che incaricò della costruzione della nuova chiesa parrocchiale di San Benigno" l'architetto Bernardo Antonio Vittone e alla sua morte, nell'ottobre del 1770, a Mario Ludovico Quarini. L'abbazia di Guglielmo fu distrutta ad eccezione della torre campanaria e vennero costruiti oltre alla nuova chiesa, un nuovo chiostro

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

La chiesa originaria era a tre navate corte ciascuna terminante in un'abside, tagliate da un ampio transetto sul quale si aprivano due ulteriori cappelle absidate, raggiungendo così il numero complessivo di cinque, secondo il modello della chiesa abbaziale di Cluny. Questo particolare impianto doveva corrispondere alle esigenze della liturgia monastica, permettendo la celebrazione contemporanea su più altari.

Oggi si conservano le due absidi delle cappelle del transetto, le cui pareti conservano parte dei coloratissimi affreschi con motivi a finto marmo stilizzato, mentre quelle corrispondenti alle navate della chiesa, demolite a seguito delle modifiche subite dall'edificio nel corso dei secoli, si trovavano nell'area ora occupata dalla cripta settecentesca.

In corrispondenza dell'altare centrale, l'altare delle Croci, si trova la ricostruzione della rotonda del Santo Sepolcro, ad imitazione di quella di Gerusalemme, che costituiva a Fruttuaria il fulcro delle celebrazioni Pasquali

Missione

- conservare, valorizzare e promuovere il percorso archeologico e le sue peculiarità architettoniche e storico artistiche, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi;
- trasmettere alla comunità l'importanza degli aspetti devozionali perpetuatisi fino ai nostri giorni, che costituiscono un elemento cardine dell'identità del monumento;
- contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del fare storia attraverso l'osservazione delle strutture antiche ed il racconto del nostro passato;
- promuovere attraverso la storia locale la conoscenza del territorio e delle sue trasformazioni
- mettere al centro dell'attenzione i visitatori, rispettandone caratteristiche ed esigenze, contribuendo alla loro crescita culturale nel campo della storia e delle arti visive, mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali e lo sviluppo di quelli di nuova generazione nel campo della comunicazione, e attraverso il racconto del patrimonio e le attività proposte

Compiti e servizi

L'area archeologica dell'Abbazia di Fruttuaria assolve al compito di conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico statale. Tale compito istituzionale si esplica attraverso la vigilanza dello stato di conservazione delle strutture murarie, l'apertura al pubblico dell'area archeologica, lo studio delle strutture e l'organizzazione esposizioni temporanee e altri eventi culturali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

7

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Valentina

Cognome

Barberis

Qualifica

Funzionario archeologo , Direttore del percorso museale dell'Abbazia di Fruttuaria

Telefono

011-5641743

Emailvalentina.barberis@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

su prenotazione

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

2

Giorni di apertura

- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

Il percorso è aperto la prima e la terza domenica del mese dalle 15 alle 17, negli altri giorni le visite sono possibili su prenotazione. Chiusura estiva: agosto. Altri giorni di chiusura: 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre. Si consiglia comunque di verificare sul sito della DRM Piemonte eventuali aperture straordinarie.

Numero di giorni di apertura annua

100

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 libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- Telefonica
- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

15-20'

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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

No

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

7

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

Durante l'apertura il percorso è sempre interamente visitabile

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

Spazi comunque visitabili

tutti

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- Ad orari fissi
- 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

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

video percorso sotterraneo

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza 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

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
- Newsletter

- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

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, realizzando esposizioni temporanee
- Altro

Altro

eventi in collaborazione con il Comune di San Benigno Canavese

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

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 di volontariato

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

- 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.)

Ci si propone di aumentare la possibilità di fruizione del percorso archeologico, di diffondere ulteriormente la conoscenza del sito, incrementando così l'afflusso di pubblico

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.)

Non è possibile data la natura del percorso collocato nella parte inferiore e all'interno di una chiesa aperta al culto, non ci sono spazi residui di cui si possa usufruire

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

Il percorso museale non comprende collezioni, ma solo strutture

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

Non è possibile data la collocazione del percorso museale nella parte inferiore e all'interno di una chiesa aperta al culto, non ci sono spazi residui di cui si possa usufruire

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.)

Sono in programma mostre temporanee di arte contemporanea o di argomento differente (ad esempio esposizione dei Presepi nel periodo natalizio)

Altro

Il sito non dispone di personale MIBACT dedicato, ad esclusione del direttore, il percorso museale pertanto è fruibile solo grazie alla convenzione con l'Associazione Amici di Fruttuaria che mette a disposizione alcuni volontari. Le giornate di apertura e l'orario di apertura fissi sono molto limitati a causa della natura del luogo, altre aperture sono possibili su prenotazione.

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

Direzione regionale musei Piemonte

Indirizzo / Address

via Accademia delle Scienze 5 - 10123 Torino

Tel

011-5641711

Email

drm-pie@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