



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Compless
o
monumen
tale
ROCCA
SCALIGE
RA DI
SIRMION
E

Carta della qualità dei servizi

2010

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale..... si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Rocca Scaligera di Sirmione, dipendente dalla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le Province di Brescia, Cremona e Mantova, è un complesso monumentale statale.

Sirmione, per le sue caratteristiche geografiche, aveva un'importanza strategica nel controllo del territorio, e la Rocca è posizionata sull'unica via d'accesso a Sirmione dalla terraferma.

Brevi cenni storici

Sarebbe stata costruita da Mastino I della Scala tra il 1277 e il 1278, nell'ambito del sistema difensivo del Garda. Già pochi anni dopo furono eseguite le prime modifiche e, successivamente altre ne seguirono sia sotto il dominio veneziano sia sotto quello austriaco. Nel corso della dominazione veneta il ruolo strategico della Rocca decadde a favore della cittadella di Peschiera e il castello venne utilizzato prevalentemente come deposito di armi e vettovaglie, presidiato da un ridotto numero di soldati. Nel corso dei secoli, nonostante le varie dominazioni che si avvicendarono, Scaligeri, Veneziani, Francesi, Austriaci, la fortezza mantenne la propria funzione militare fino all'Unità d'Italia, quando, ceduta dal Governo al Comune, ospitò alcuni uffici. Nel 1917 diventò proprietà statale e fu dichiarata **monumento nazionale**. Tra il 1918 e il 1930 furono eseguiti i primi grandi lavori di restauro, secondo i criteri "analogici" del tempo, che ne modificarono radicalmente l'aspetto. Dalla fine della seconda guerra mondiale in poi la Rocca è regolarmente visitabile.

Missione

La Rocca Scaligera rappresenta un esempio di "*patrimonio contestualizzato in situ*".

Obiettivi e progetti programmati

Creazione di un centro di interpretazione del patrimonio: Sirmione, il castello, la sua storia e il suo territorio.

I COMPITI E I SERVIZI

E' proposta una esposizione didattica permanente, nella quale si illustrano i lavori di ricerca relativi alla storia del castello, di Sirmione e del suo territorio e i criteri del restauro degli anni 1918-1930.

Sono disponibili pieghevoli informativi in 3 lingue (italiano, tedesco, inglese).

Sul sito internet

www.architettonicibrescia.lombardia.beniculturali.it/roccascaligera

Sono disponibili informazioni relative ad orari, biglietti, una relazione storica.

I pieghevoli, in formato pdf, disponibili in italiano, tedesco, inglese, francese e spagnolo, sono liberamente scaricabili.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENT O	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	8.30 – 19.30 (chiusura biglietteria ore 19.00)
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i> ▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i> 	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <ul style="list-style-type: none"> ▪ lunedì ▪ giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede	<i>Tempi massimi di attesa: sedi con visitatori annui > 500.000: 120'</i>	Tempi massimi di attesa: 10'
- su prenotazione	<i>sedi con visitatori annui > 200.000: 60'</i> <i>sedi con visitatori annui < 200.000: 30'</i>	Tempi massimi di attesa 5'
	<i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi: sedi con visitatori annui > 500.000 : 30'</i> <i>sedi con visitatori annui > 200.000: 20'</i> <i>sedi con visitatori annui < 200.000 : 15'</i>	Modalità di comunicazione: cartelli
	<i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENT O	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Accoglienza		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none">• esistenza di un punto informativo	SI	Alla biglietteria
<ul style="list-style-type: none">• disponibilità di materiale informativo gratuito	SI / NO	Depliant illustrativi reperibili alla biglietteria.
<ul style="list-style-type: none">• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	www.architettonicibrescia.lombardia.beniculturali.it/roccasca_ligera
<ul style="list-style-type: none">• presenza di segnaletica	SI	Pannello con mappa, posto all'entrata
Accesso facilitato per persone con disabilità	SI	Accessibile il 55% della superficie visitabile
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Non vi sono sale visitabili
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	E' fruibile il 75% della superficie utile Ingresso, portico, tre cortili, camminamenti del cortile maggiore e del cortile della darsena, corridoio fortificato, mastio.
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Non sono previste attese
- attesa per l'accesso	<i>Tempi massimi di attesa;</i>	Non sono previste attese

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENT O	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
alla visita per scuole	30'	
- attesa per l'accesso per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Non sono previste attese
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI SI/NO negli spazi aperti</i>	I pannelli esplicativi sono posti nel portico.
- guide brevi	<i>SI / NO</i>	NO
- catalogo generale	<i>SI / NO</i>	NO
- audioguide	<i>SI / NO</i>	NO
- visite didattiche	<i>SI</i>	Nel periodo estivo, su richiesta.
- strumenti multimediali	<i>SI / NO</i>	NO
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI / NO</i>	Depliant informativi, cenni storici
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa	<i>SI / NO</i>	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI / NO</i>	NO
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI / NO</i>	NO
- esistenza di percorsi	<i>SI / NO</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENT O	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
specifici		
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Durante le ore di apertura della Rocca
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Durante le ore di apertura della Rocca
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI / NO</i>	NO
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI / NO</i>	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI / NO</i>	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI / NO</i>	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI / NO</i>	E' in corso un progetto speciale di interpretazione del territorio dal punto di vista storico e naturalistico, in collaborazione con enti locali e privati, rivolto alle scuole dell'obbligo.
- altre iniziative	<i>SI / NO</i>	NO
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Inserimento sui siti web (locale, regionale, nazionale), pubblicazione su opuscoli dedicati a particolari iniziative a cura della Direzione Regionale

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENT O	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Disponibili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza. Tel 030/28965218.
Ampiezza		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI Non meno del 60% del patrimonio</i>	<i>NO</i>
- schede di restauro	<i>SI / NO</i>	Su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza. Tel 030/28965220.
- schede di movimentazione	<i>SI / NO</i>	NO
- archivio fotografico	<i>SI 100% del patrimonio del Museo</i>	Su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza. Tel 030/28965230.
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI% del patrimonio del Museo</i>	<i>NO</i>
- pubblicazioni	<i>SI / NO</i>	Consultabili –su richiesta- a Brescia, presso la sede della Soprintendenza. Tel 030/28965218.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: compilare il modulo allegato e consegnarlo al personale in servizio o inviare una e-mail all'indirizzo sbap-bs@beniculturali.it o un fax al numero 030 296594.

La Rocca scaligera effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.*)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni *2 anni*

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Complesso monumentale ROCCA SCALIGERA di SIRMIONE

Piazza Castello, 1
Tel. e Fax 030 916468.

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni