

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

Lombardia

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Piazza Castello, 34
Italia

Città

Sirmione (BS)

Cap

25019

Denominazione

Castello Scaligero di Sirmione

Sito Web

<https://musei.lombardia.beniculturali.it/musei/castello-scaligero-di-sirmione/>

Email

drm-lom.roccascaligera@beniculturali.it

Responsabile

Direttore: Silvia Zanzani

Telefono

+39 030 916468

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1911

Notizie storiche

Il Castello Scaligero di Sirmione è un esempio perfettamente conservato di baluardo difensivo eretto secondo i modelli feudali: rappresenta uno dei principali anelli del sistema realizzato dagli Scaligeri a partire dal XIII secolo per sancire il proprio potere politico su Verona e sul territorio limitrofo.

Le caratteristiche architettoniche del Castello sono riconducibili al periodo di Cansignorio e di Antonio II della Scala, ossia alla metà del Trecento. Il complesso è simile per tipologia e tecniche costruttive alle altre fortezze scaligere, ma costituisce un unicum grazie alla presenza di un porto fortificato, la darsena, eccezionalmente ben conservato.

Divenuto nel corso dei secoli possesso dei Visconti, dei Gonzaga, dei Veneziani, dei Francesi e degli Austriaci, che tuttavia non ne alterarono se non marginalmente l'architettura, il complesso passò infine allo Stato Italiano; venne dichiarato monumento nazionale nel 1917.

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

Il Castello Scaligero costituisce l'elemento monumentale simbolo del centro storico di Sirmione, città di piccole dimensioni ma di rilevante interesse culturale e paesaggistico, che richiama consistenti flussi di visitatori nazionali ed internazionali. Edificato con scopi difensivi in posizione strategica nel punto dove la penisola di Sirmione diventa isola, il Castello domina l'unico accesso al borgo dalla terraferma; circondato da un fossato, si protende nelle acque del lago, che sorvegliava grazie ad un porto fortificato, la darsena. Insieme alle Grotte di Catullo, i resti della più importante villa imperiale romana del nord Italia, ubicate all'estremità opposta della penisola di Sirmione, rappresenta una delle principali attrattive turistiche dell'intero lago di Garda.

Missione

Il Castello Scaligero di Sirmione è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità sirmionese, lombarda, italiana, europea e internazionale e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza del complesso monumentale con cui si identifica e del patrimonio culturale della città di Sirmione. Il Museo, considerato il proprio valore identitario come bene culturale e paesaggistico in rapporto alla storia in ambito locale, regionale, nazionale e internazionale, favorisce lo scambio dialettico tra visitatori di diverse culture, la fruizione generalizzata anche da parte delle categorie meno favorite, la ricerca della comunità scientifica, la creazione di reti culturali e istituzionali sulle tematiche dell'architettura castellana in generale e scaligera in particolare.

Compiti e servizi

Il Castello Scaligero assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del complesso monumentale e delle sue limitate collezioni, favorisce la partecipazione attiva degli utenti e garantisce effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento mediante l'organizzazione di mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, lo svolgimento di attività educative e didattiche, la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Silvia

Cognome

Zanzani

Qualifica

Funzionario architetto, direttore del Castello Scaligero di Sirmione

Telefono

+30 02 80294413

Email

silvia.zanzani@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriele

Da martedì a sabato 8.15-19.15, domenica 8.15-13.45

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, 1° gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

310

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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Modalità di prenotazione

- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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

Tra 15' e 30'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- 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

- 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

Parzialmente

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

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

> 50%

Sale aperte

5

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

Per motivi di sicurezza legati all'emergenza sanitaria da COVID-19, alcune parti del museo sono chiuse al pubblico per garantire il distanziamento sociale (mastio, camminamento di ronda del cortile della darsena e darsena).

Sono visitabili i cortili e il camminamento di ronda del cortile centrale, previa prenotazione obbligatoria al seguente link: www.midaticket.it/garda

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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

> 50%

Spazi comunque visitabili

Per motivi di sicurezza legati all'emergenza sanitaria da COVID-19, alcune parti del museo sono chiuse al pubblico per garantire il distanziamento sociale (mastio, camminamento di ronda del cortile della darsena e darsena).

Sono visitabili i cortili e il camminamento di ronda del cortile centrale, previa prenotazione obbligatoria al seguente link: www.midaticket.it/garda

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

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

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

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

- Solo su richiesta

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

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Spettacoli teatrali, concerti, rassegne di poesia, convegni, incontri e seminari

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Spettacoli teatrali, concerti, rassegne di poesia, convegni, incontri e seminari

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Architettura

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

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

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

- No

Altre iniziative

- 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

Da definire via mail

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

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Da definire via mail

Numero di opere inventariate

1

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

1

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- 100%

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

- 100%

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%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- No

Archivio

- Sì

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

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)

Compatibilmente con l'evolversi dell'emergenza sanitaria, il Museo nel corso del 2021 cercherà di riprendere la programmazione culturale in presenza, pensata per le scuole, per il pubblico locale e internazionale. Si darà nuovo slancio ai progetti per garantire l'accessibilità al pubblico con disabilità sensoriali e cognitive e ai rapporti con altri enti per la realizzazione di reti culturali.

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.)

Nel 2021 sarà completato il restauro dei prospetti esterni della darsena e verranno avviati i seguenti progetti: restauro del cortile della darsena, restauro del rivellino ovest d'ingresso, realizzazione di una nuova biglietteria e di spazi di accoglienza per il pubblico, verifiche per il miglioramento sismico del complesso, adeguamenti antincendio.

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

Nel 2021 si procederà con le Soprintendenze competenti per territorio alla ricognizione del materiale dell'ex Servizio tecnico di archeologia subacquea (che aveva in precedenza sede presso il Museo), per individuare modalità di conservazione e valorizzazione.

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

Da inizio 2021 sarà disponibile una app gratuita per smartphone/tablet a supporto della visita del Museo. La progettazione di una nuova biglietteria e di spazi di accoglienza all'ingresso consentirà di ampliare i servizi offerti al pubblico (area di sosta, guardaroba, ecc.).

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.)

Nel 2021 si proseguirà con il calendario di incontri "Abbonarsi conviene", in modalità on line e/o in presenza. Il Museo aderisce al corso "Educazione civica e patrimonio culturale" per l'aggiornamento dei docenti delle scuole, organizzato dalla Direzione regionale Musei Lombardia.

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 Lombardia - Castello Scaligero di Sirmione

Indirizzo / Address

Piazza Castello, 34 - 25019 Sirmione (BS)

Tel

+39 030 916468

Email

drm-lom.roccascaligera@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