



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI
e del TURISMO

Museo Nazionale del Palazzo di
Venezia

Carta della qualità dei servizi

2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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

Lo svolgimento delle attività istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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

Il Museo 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 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

MUSEO NAZIONALE DEL PALAZZO DI VENEZIA

DIRETTORE Arch. Sonia Martone

Via del Plebiscito, 118

00186 – ROMA

Tel 0669994284 – fax 0669994394

Biglietteria 066780131

E-mail: pm-laz@beniculturali.it

Web: <http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/>

Natura Giuridica - Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia è un organismo permanente, senza scopo di lucro ed ha la natura giuridica di istituzione dello Stato; il museo costituisce un'articolazione del Polo Museale del Lazio (Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo).

LA SEDE

Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia è ospitato nell'omonimo palazzo, nato come residenza cardinalizia di Pietro Barbo, titolare della Basilica di San Marco, eletto pontefice con il nome di Paolo II (1464-71); successivamente divenne sede dell'ambasciata veneziana (1564-1797) e poi austriaca (1797-1916).

LA STORIA

La nascita del Museo Nazionale del Palazzo di Venezia risale al 1916, quando l'edificio venne recuperato dall'Austria e scelto come sede di un grande museo nazionale di arte medievale e rinascimentale. Vi confluirono gli oggetti provenienti dal disperso Museo Kircheriano, dalla Galleria Nazionale d'Arte Antica e, soprattutto, le collezioni raccolte a Castel Sant'Angelo in occasione dell'Esposizione Internazionale d'Arte del 1911.

Primo direttore dell'istituzione fu Federico Hermanin (1871-1953), che ne curò l'allestimento seguendo le regole del museo d'ambientazione, allora particolarmente in voga. Negli anni successivi, si aggiunsero altre prestigiose raccolte d'arte, tra cui si ricordano le armi del conte Carlo Calori (1917); i dipinti medievali e rinascimentali del lascito di Enrichetta Hertz (che dal 1978 sono passati alla Galleria Nazionale d'Arte Antica di Palazzo Barberini), e le medaglie di Paolo II, dell'antiquario Scipione Bonfili.

Nell'immediato dopoguerra, inoltre, pervennero nella raccolta un gruppo di sculture lignee e opere di oreficeria sacra, provenienti dai territori abruzzesi danneggiati dal terremoto della Marsica del 1915, in parte recentemente restituite. Al primo allestimento del 1921 ne seguì un altro nel 1929, che ebbe tuttavia breve durata a causa dell'ingresso del regime fascista nell'edificio, che provocò lo spostamento della raccolta nell'Appartamento Cybo e nel Palazzetto. Nel 1933 confluì nel museo la collezione più cospicua del proprio patrimonio, quella donata dai coniugi Henriette Tower e George Wurts, costituita da dipinti, pastelli su carta, sculture lignee, ceramiche, arazzi, ventagli, stoffe, mobili e argenti.

Nel secondo dopoguerra, sotto la direzione di Antonino Santangelo (1904-65), il museo raggiunse la più ampia estensione in seguito all'arrivo delle importanti collezioni di sculture

in bronzo e terracotta Gorga, Pollak e Auriti, oltre a vari doni e lasciti. Il nuovo percorso, dislocato su tutto il piano nobile, è stato arricchito, nel 1957, dai preziosi frammenti marmorei duecenteschi, dalle stoffe copte, dalle maioliche, dalle statue lignee, dalle serrature e dagli elementi di arredo pervenuti dopo la chiusura del Museo Artistico Industriale. Nel 1959 lo Stato Italiano acquisì circa 1200 pezzi della collezione di armi del principe Ladislao Odescalchi.

Dal 1983 le collezioni sono allestite lungo le sale dell'appartamento Cybo, che attualmente ospita raccolte divise per tipologia: dipinti, sculture lignee e pastelli- cui seguono, nel corridoio dei cardinali, le porcellane, bronzetti, mobili, maioliche, terrecotte e armi, mentre nel loggiato esterno è collocato il lapidario.

Il museo, inoltre, conserva ed espone una piccola sezione di opere medievali con avori, argenti e smalti. Nelle sale studio, visitabili su richiesta, sono raccolti argenti, avori, vetri dipinti, porcellane occidentali ed orientali.

Dal 2013 e per otto anni, è stato concesso in comodato d'uso, proveniente da una collezione privata, il dipinto "Sacra Famiglia con San Giovannino", riferito all'ambito di Giorgio Vasari.

Nello stesso 2013, è stata allestita all'interno del Museo una sezione relativa alle collezioni degli argenti.

Gli ambienti situati al pian terreno e prospicienti via del Plebiscito sono stati concessi in uso alla Repubblica Popolare di Cina per un periodo di cinque anni, a seguito del Memorandum di Intesa sul Partenariato per la Promozione del Patrimonio Culturale tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali della Repubblica Italiana e l'Amministrazione Statale del Patrimonio Culturale della Repubblica Popolare Cinese (sottoscritto in data 7 ottobre 2010). Negli obiettivi futuri del museo ci sono l'ampliamento degli spazi e delle collezioni fruibili dal pubblico, la ridefinizione del percorso museologico, la valorizzazione attraverso attività di conferenze, concerti, visite guidate tematiche.

LA MISSIONE

- Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia.
- Ampliare in un pubblico sempre più vasto l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico, indispensabile per la sua tutela e salvaguardia, e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza del patrimonio stesso per il nostro Paese.
- Programmare ed organizzare iniziative culturali di valorizzazione del proprio patrimonio, quali ad esempio mostre ed esposizioni temporanee, conferenze, attività e laboratori didattici che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo si snoda in un percorso di circa 28 sale ed ospita collezioni di pittura, scultura lignea, porcellane, ceramiche, bronzi, marmi, terrecotte, armi, tessuti, che lo rendono uno dei siti più eclettici della città, con capolavori, tra gli altri, di Giorgione (*Doppio Ritratto*), Pisanello (*Testa di Dama*), Vasari (*Affreschi Altoviti*), Bernini (*Angelo con il titolo*).

La consistenza delle raccolte è stimabile attorno ai 15000 pezzi.

Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia adempie al suo ruolo istituzionale tramite diversi interventi di conservazione sul patrimonio storico-artistico ad esso assegnato e l'erogazione dei seguenti servizi al pubblico:

- Bookshop: Al piano terra in adiacenza all'ingresso di via del Plebiscito del Palazzo è collocato il bookshop-biglietteria- tel. 066780131
- Visite Guidate: Prenotazioni per gruppi disponibili
- Disabili: Il museo è dotato di ascensori, rampe e sedie a rotelle.
- Ristorazione: E' possibile attraverso due distributori automatici di cibi e bevande situati al piano terreno in corrispondenza dell'ingresso di piazza San Marco.

Gli uffici e la segreteria del Direttore sono situati al secondo piano del Museo.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del museo, Arch. Sonia Martone.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Da martedì a domenica ore 8.30 – 19.30 Giardino: Dall'ultima domenica di ottobre all'ultima domenica di marzo 8.30-17.00; dall'ultima domenica di marzo all'ultima domenica di ottobre 8.30-19.00. Sono ammessi cani esclusivamente al guinzaglio con museruola oppure in braccio. Biciclette soltanto a piedi. Il Palazzo Ritrovato: Visite guidate, il sabato e la domenica, per gruppi di massimo 10 persone sul cammino di ronda, nei sottotetti e al Belvedere di Palazzo Venezia. Alle 11.00 in inglese, 12.00 in italiano, 16.00 in inglese e 17.00 in italiano; la visita è inclusa nel biglietto d'ingresso di Palazzo Venezia.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione del lunedì e dei seguenti festivi: 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre (D.M. 13-4-1993)
Accoglienza	
Sito web	http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/1/home www.polomusealelazio.beniculturali.it ; per iniziative di interesse nazionale anche www.mibactbeniculturali.it Sul sito web del museo sono contenute le informazioni sulla collocazione del museo, gli orari di apertura e come raggiungerlo; la storia del museo e le collezioni; le piante; i servizi; i contatti per le informazioni e per le attività su prenotazione; le notizie sulle attività di valorizzazione in programma e l'archivio delle attività svolte. Le informazioni essenziali sul museo sono disponibili in italiano e inglese.

<p>Biglietteria</p>	<p>La biglietteria è gestita dalla “Gebart” Spa, concessionaria del servizio e funge da punto informativo e di riferimento per informazioni al pubblico, sul museo e le sue collezioni. Il personale di accoglienza e vigilanza del museo supporta e/o affianca tali funzioni.</p> <p>Intero € 10,00, ridotto € 5,00</p> <p>Le tariffe sono soggette alle disposizioni legislative vigenti per tutti i siti analoghi del territorio nazionale, quindi prevede le seguenti tipologie di accesso:</p> <p><u>Ingresso ridotto</u>: per i cittadini dell'UE tra i 18 e i 25 anni, insegnanti di ruolo nelle scuole statali.</p> <p><u>Ingresso Gratuito</u>: per cittadini dell'UE minori di 18 anni, studenti e docenti dell'UE delle facoltà di Architettura, Lettere (indirizzo archeologico o storico-artistico), Conservazione dei Beni Culturali e Scienze della Formazione mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso, docenti e studenti dell'UE iscritti alle Accademie di Belle Arti mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso, dipendenti del MiBACT, membri ICOM, guide ed interpreti turistici in servizio mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità, giornalisti con tesserino dell'ordine, gruppi scolastici (non universitari) dell'UE con accompagnatore previa prenotazione, insegnanti e ricercatori dell'Istituto Universitario Europeo, persone con disabilità con accompagnatore.</p> <p>Da luglio 2014 l'ingresso è gratuito la prima domenica di ogni mese.</p> <p><u>Ingresso intero</u>: Tutte le altre categorie</p> <p>In concomitanza con alcune mostre sono disponibili biglietti integrati museo+mostra.</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>	<p>0 - 10 minuti</p> <p>Da effettuarsi tramite il gestore dei servizi aggiuntivi.</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p> <p>Informazione e orientamento</p> <p>- esistenza di un punto informativo</p> <p>- disponibilità di materiale informativo gratuito</p>	<p>0-10 minuti</p> <p>SI Presso la biglietteria</p> <p>Si Biglietteria/Accoglienza atrio del Museo</p> <p>Si Presso il bookshop, materiale cartaceo informativo gratuito sul museo e le iniziative in corso, guida del Museo (in consultazione), guida del Palazzo (in consultazione)</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi</p>	<p>SI</p> <p>http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/1/home oppure www.polomusealelazio.beniculturali.it</p>
<p>- presenza di segnaletica interna</p>	<p>SI</p> <p>Pannelli di sala con indicazione del percorso di visita e dei percorsi per le uscite di emergenza</p>
<p>- presenza di segnaletica esterna</p>	<p>Si</p> <p>Stendardi in facciata e sul lato di via del Plebiscito e via degli Astalli relativi al museo ed alle mostre temporanee</p>
<p>- addetti ai servizi e personale di sala</p>	<p>SI</p> <p>Presenza di addetti all'accoglienza e vigilanza nelle aree aperte alla fruizione del pubblico (incluso il cortile interno).</p>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>SI</p> <p>Il museo è dotato di sedie a rotelle di misura idonea all'ascensore del palazzo.</p> <p>Il percorso museale è visitabile al 100% grazie alle pedane per il superamento dei dislivelli. E' disponibile inoltre un bagno per disabili al primo piano del museo.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione</p>	<p>Sale 1-20, <i>lapidarium</i>, Appartamento Barbo e giardino sempre aperti.</p>

- spazi dedicati alla fruizione

Dal 51 al 100% .

	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla comunicazione	In occasione di eventi dedicati alla valorizzazione vengono allestite strutture funzionali alla comunicazione individuando gli spazi pertinenti. Anche la biglietteria costituisce un punto informativo.
Zone di sosta	Cortile interno con panchine e distributori automatici, divani per la sosta nel percorso di visita
Illuminazione	Le luci sono orientate per la migliore fruizione delle opere.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Monitoraggio a cura del personale tecnico interno e del personale di accoglienza e vigilanza mediante il supporto di telecamere di videosorveglianza e Control Room; manutenzione ordinaria e straordinaria delle sale e delle strutture da parte di imprese affidatarie dei servizi (pulizie, videosorveglianza, elettricità, antincendio).
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Pannelli esplicativi, realizzati in parte anche in lingua inglese, sono presenti in diversi ambienti espositivi. Nei depositi sono presenti delle schede mobili relative ai materiali conservati. Obiettivo di ampliare la segnaletica anche nei Saloni e Giardino.
- didascalie	Didascalie sono presenti per tutte le opere.
- guide brevi	Disponibile a pagamento presso il bookshop. E' possibile scaricare gratuitamente una guida online del palazzo,

	<p>disponibile anche in lingua inglese, visitando la sezione web http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/156/download-audioguida-mp3-e-guida-pdf</p>
- catalogo generale	<p>Cataloghi divisi per collezioni, relativi ai marmi, porcellane, statue lignee, terrecotte, bronzi. Informazioni disponibili anche online visitando la sezione web http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/125/progetto-getty-foundation-catalogo-delle-sculture</p>
- audioguide	<p>SI Scaricabile online consultando la sezione web http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/156/download-audioguida-mp3-e-guida-pdf</p>
- visite didattiche	<p>Si Su prenotazione: tel. 066780131 E' possibile effettuare visite guidate su prenotazione, presso il gestore dei servizi aggiuntivi (in italiano, francese, inglese, tedesco, spagnolo e russo).</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- sito web	<p>SI http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/1/home oppure http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/</p>
- strumenti multimediali	<p>A disposizione nella sezione web http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/index.php?it/1/home</p>
- strumenti <i>online</i>	<p>Sul sito web del museo: descrizione delle sale del museo; aggiornamento sulle attività del museo con relative descrizioni.</p>
- altro materiale informativo	<p>Opuscoli prodotti per specifici eventi ed attività di valorizzazione</p>

Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	E' in esame la progettazione per l'avvio di attività didattiche e di assistenza alle categorie svantaggiate
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	Attualmente vengono erogati su richiesta, a cura del gestore dei servizi aggiuntivi, alcuni servizi di assistenza per le categorie svantaggiate.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	E' in esame la progettazione per l'avvio di attività didattiche e di assistenza alle categorie svantaggiate
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	SI Servizio aggiuntivo in concessione alla Società "Gebart spa", posto al piano terra presso l'ingresso in via del Plebiscito.
Caffetteria	Distributori automatici di cibi e bevande calde e fredde nell'atrio del museo (lato piazza San Marco)
Ristorante	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Attività espositive curate internamente e/o organizzate da soggetti terzi; Prestito di opere per manifestazioni espositive scientifiche organizzate da altre istituzioni museali; mostre diffuse sul territorio.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Le attività di valorizzazione includono eventi, incontri, presentazioni editoriali, conferenze, seminari, concerti, spettacoli di teatro e danza sia nelle sale del museo che nel cortile interno del palazzo.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Pubblicazioni inerenti il Palazzo e le collezioni del museo (guide, monografie sull'edificio, cataloghi di esposizioni, cataloghi per le collezioni di marmi, porcellane, statue lignee, terrecotte e bronzi, etc.) sono disponibili in vendita nel bookshop. Numerosi inoltre sono gli articoli pubblicati su riviste specializzate e di settore e le schede di opere del museo inserite in cataloghi di mostre.
Diffusione delle attività/iniziative	Tramite i Siti Web del museo, del Polo Museale del Lazio, del Mibact e attraverso altri canali istituzionali: comunicati stampa e inviti digitali mediante posta elettronica; comunicazione su quotidiani, riviste, radio, TV, social network
Risorse aggiuntive	Concessione d'uso di spazi (refettorio, saloni monumentali, cortile interno) in base alle normative vigenti. Le richieste di concessione devono essere inoltrate al Polo Museale del Lazio, Piazza San Marco 49, 00186 Roma, tramite posta ordinaria o mail pm-laz@beniculturali.it http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/index.php?t/208/come-chiedere-in-concessione-luso-degli-spazi Altre risorse provengono da accordi di collaborazione, partnership, sponsorizzazioni
Altro	

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Iniziative:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- visite e percorsi tematici	SI - Con operatori didattici forniti dai Servizi Aggiuntivi del Museo; Con operatori didattici del museo e/o esperti della materia per progetti di valorizzazione interni e promossi dal Mibact
- laboratori artistici e di animazione	SI - per progetti di valorizzazione interni e promossi dal Mibact
- corsi di formazione per docenti scolastici	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole	- Alternanza Scuola Lavoro nell'ambito dell'Accordo Mibact/MIUR
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Contattando gli uffici del museo telefonicamente e/o mediante richiesta per posta elettronica: 06/69994284 - pm-laz@beniculturali.it , pm-laz.ufficiostampa@beniculturali.it
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Contattando gli uffici del museo telefonicamente e/o mediante richiesta per posta elettronica: 06/69994284 - pm-laz@beniculturali.it oppure consultando il sito web http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Mediante i canali istituzionali: Uffici stampa e Siti Web del Museo/Polo Museale del Lazio/Mibact; Social Network, Stampa, Radio, TV

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità

Possibilità di consultazione	Su richiesta, contattando gli uffici del museo telefonicamente e/o con posta elettronica: 06/69994284, pm-laz@beniculturali.it
------------------------------	---

Ampiezza

Disponibilità di:	
- schede di catalogazione	Disponibili parte in formato cartaceo, parte in digitale; presso il museo e presso l'Ufficio Catalogo del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186 Roma, pm-laz@beniculturali.it
- schede di restauro	Presso gli archivi del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186, Roma, pm-laz@beniculturali.it
- schede di movimentazione	Presso gli archivi del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Ufficio Prestiti, Piazza San Marco, 49 – 00186, Roma, pm-laz@beniculturali.it ;

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- archivio fotografico	Presso l'Ufficio Fotografico del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186, Roma, pm-laz@beniculturali.it ; http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/index.php?it/207/come-chiedere-una-fotografia
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Presso l'Ufficio Fotografico del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186, Roma, pm-laz@beniculturali.it ; http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/index.php?it/207/come-chiedere-una-fotografia
- pubblicazioni	Presso la Biblioteca del Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186, Roma, pm-laz@beniculturali.it

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	Avviene regolarmente mediante politiche generali e specifiche di accordi, convenzioni e altro, gestite di concerto con il Polo Museale del Lazio, Piazza San Marco, 49 – 00186 Roma, pm-laz@beniculturali.it; www.polomusealelazio.beniculturali.it;
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Mediante i canali istituzionali: Uffici Stampa, Siti Web Museo/Polo Museale del Lazio/Mibact; Social network
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Consultabile su richiesta: pm-laz@beniculturali.it
Biblioteca	Biblioteca del Museo Nazionale del Palazzo di Venezia- su appuntamento inviando una mail a pm-laz@beniculturali.it ; Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte; Ufficio del Catalogo.
Fototeca	L'Archivio fotografico è collocato presso il Polo Museale del Lazio, Palazzo Venezia, Piazza San Marco, 49 – 00186 Roma, pm-laz@beniculturali.it ; http://www.polomusealelazio.beniculturali.it/index.php?it/207/come-chiedere-una-fotografia
Deposito	Accessibile su richiesto inviando una e-mail a pm-laz@beniculturali.it o un fax a 06 69994394
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Ampliamento della fruizione degli spazi e delle collezioni; dei supporti didattici e multimediali per la conoscenza delle opere del museo; del pubblico dei fruitori del museo con particolare riguardo alle disabilità sensoriali e cognitive; delle attività di valorizzazione mediante mostre temporanee su argomenti riguardanti la disciplina ma anche su temi che favoriscano il confronto e lo scambio tra ambiti culturali e artistici;

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Aggiornamento delle strutture museografiche, degli apparati didattici e multimediali
- delle collezioni	Piani di studio, catalogazione, indagine diagnostica, restauro delle opere della collezione, Aggiornamento dei percorsi museologici
- dei servizi	Sono in corso studi di fattibilità per l'inserimento di servizi ulteriori, come ad esempio un ascensore per disabili, una caffetteria, un ristorante, un guardaroba
- delle attività di valorizzazione	Mostre, attività didattiche, concerti, seminari.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Indirizzabili al Museo mediante compilazione di un modulo apposito

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Museo, arch. Sonia Martone.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo sonia.martone@beniculturali.it o un fax al seguente numero 06 69994394

L'istituto 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, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione a sonia.martone@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Nazionale del Palazzo di Venezia

Via del Plebiscito, 118
00186 - Roma
tel. 0669994284
fax 06 69994394

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days