

Carta della qualità dei servizi

Sommario

Carta della qualità dei servizi	1
Che cos'è la carta della qualità dei servizi?.....	2
I principi.....	2
Elementi identificativi.....	4
Caratteristiche essenziali	4
Referente della compilazione della carta.....	6
Accessibilità e accoglienza.....	6
Fruizione	8
Servizi di ospitalità.....	10
Valorizzazione.....	10
Educazione e didattica	12
Documentazione su beni conservati.....	13
Servizi specialistici	14
Rapporti con il territorio	14
Obiettivi di miglioramento	15
Altro.....	15
Reclami, proposte, suggerimenti	15
Indagini di customer satisfaction.....	16
Comunicazione.....	16
Revisione e aggiornamento	16

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”:

1. 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:

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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: MARCHE.

Area Geografica: Centro.

Indirizzo: Mole Vanvitelliana, Banchina Giovanni da Chio 28, 60121

Città: Ancona.

Denominazione: Museo Tattile Statale Omero

Acronimo: MO.

Sito Web: <http://www.museoomero.it>

Email: info@museoomero.it

Responsabile: Presidente con funzioni di Direttore Aldo Grassini.

Telefono: 071 2811935.

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale: Statale.

Tipo di gestione: indiretta.

Anno di Istituzione: 1993.

Notizie storiche

Istituito nel 1993 dal Comune di Ancona con il contributo della Regione Marche, su ispirazione dell'Unione Italiana Ciechi, il Museo Omero è stato riconosciuto dal Parlamento, nel 1999, Museo Statale con Legge numero 452 del 25 novembre 1999, confermandogli una valenza unica a livello nazionale.

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

L'attività e l'identità del Museo Tattile Statale Omero, lo rendono modello di eccellenza

nello scenario delle opportunità culturali per i disabili visivi e poliedrico centro di servizi aperto a tutti coloro che vogliono sperimentare la conoscenza dell'arte attraverso canoni estetici multisensoriali.

Ogni utente del Museo, infatti, può entrare in contatto con l'arte attraverso più canali sensoriali, potendo così vivere un'esperienza diversa, di conoscenza e formazione ma anche di emozione e gioco e facendo del godimento dell'arte una risorsa fondamentale per l'educazione e la crescita personale di tutti.

In questi anni il Museo Tattile Statale Omero ha perseguito l'obiettivo di promuovere la fruibilità della cultura senza barriere che permettesse una migliore integrazione sociale dei disabili visivi e non solo, nell'ottica di un processo d'esperienza in continuo sviluppo. Il Museo Omero si configura, quindi, come un *unicum* e un precursore sia per quanto riguarda la fruizione tattile che per la didattica in senso più ampio in Italia e in Europa e pertanto è un punto di riferimento a livello nazionale ed internazionale.

Missione:

La finalità del Museo, come recita l'articolo 2 della Legge 452, è quella di "promuovere la crescita e l'integrazione culturale dei minorati della vista e di diffondere tra essi la conoscenza della realtà". Il Museo Omero vuole comunque essere uno spazio culturale piacevole e produttivo per tutti, proponendosi come struttura all'avanguardia dotato di un percorso flessibile che si adatta ad ogni specifica esigenza del visitatore.

Compiti e servizi:

Percorso espositivo al secondo e terzo piano della Mole Vanvitelliana con doppio ingresso dalla Corte: sia tramite scalone monumentale che tramite ascensore. Area di accoglienza con Bookshop, guardaroba e mini area snack/caffetteria.

Collezione permanente costituita da oltre 150 opere tra calchi al vero in gesso e resina di capolavori classici, modellini architettonici e sculture originali di arte contemporanea.

Centro di documentazione che offre consultazioni di testi in nero e in Braille, video, DVD, audiocassette, ausili tiflodidattici.

Due ambienti destinati ai laboratori didattici e collocati al terzo piano.

Superficie espositiva (mq): circa 1.200 mq su due piani.

Spazi esterni (giardini e parchi): L'edificio monumentale Mole vanvitelliana possiede

un'ampia corte interna.

Numero totale sale: lo spazio è aperto ma suddiviso in 5 sale.

Numero dei visitatori annui: (2014) 23.216, (2015) 24.209, (2016) 24.845, (2017) 32.031, (2018) 34.953 (2019) 34.129.

Referente della compilazione della carta

Nome: Cristiana.

Cognome: Carlini.

Qualifica: funzionario della cooperativa che gestisce i servizi tecnici integrati del museo.

Telefono: 071 2811935.

Email: segreteria@museoomero.it.

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura: tutto l'anno.

Orario di apertura Feriale: (da settembre a giugno): dal martedì al sabato 16:00 - 19:00; domenica e festivi 10:00 - 13:00 e 16:00 - 19:00. Primo gennaio 16:00 - 19:00.

(luglio e agosto): dal martedì al sabato 17:00 - 20:00; domenica e 15 agosto 10:00 - 13:00 e 17:00 - 20:00.

Apertura serale: occasionale.

Numero di ore giornaliere (min.6): 3 ore al giorno e 6 ore nei giorni festivi.

Giorni di apertura: Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato, Domenica.

Effettua il giorno di chiusura settimanale: Lunedì.

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura: 25 dicembre.

Numero di giorni di apertura annua: 316.

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 gratuito;
- Gestione diretta;
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni;
- Possibilità di riduzioni in occasione di mostre a pagamento.

Acquisto del biglietto:

- In sede;

Tempi di attesa per l'acquisto in sede: immediato.

Possibilità di prenotazione: Sì.

Modalità di prenotazione:

- In sede;
- Telefonica;
- Per mail;
- On line c/o sito e canali social web del museo.

Tempi di attesa per l'accesso: 0-15 minuti.

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie: 0-15 minuti.

Informazione e orientamento: punto informativo: in biglietteria.

Disponibilità di materiale informativo gratuito: Sì.

Segnaletica interna:

- 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.

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini):

- Mappe di orientamento;
- Segnali sui percorsi e i servizi;
- Segnaletica di sicurezza.

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala:

- Muniti di cartellino identificativo;
- Dotati di divisa;
- Che parlano inglese o in altre lingue;
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento.

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche: Sì.

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente: 100%.

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente: 100%.

Personale dedicato: Sì.

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili: Ascensore, sedie a rotelle.

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione: 100%.

Sale aperte: 100%.

Per ragioni di sicurezza è previsto l'accesso contingentato: Sì.

Pulizia delle sale: Più di una volta a settimana.

Percentuale di mq fruibili sul totale: 100%.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti): Più di una volta a settimana.

Spazi dedicati alla comunicazione: Aule didattiche.

Zone di sosta: Sì.

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza: Sì.

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza: Sì.

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, Didascalie, Guide brevi.

Materiale informativo/brochure/depliant: Gratuito, Disponibile anche 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: Postazioni audio/video (1 tablet a richiesta).

Strumenti online: Sito internet.

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio: disponibili anche in inglese o in altre lingue.

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche: sempre presente.

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive:

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici;
- Mappe tattili;
- Didascalie e/o pannelli in Braille;
- Esistenza di percorsi specifici;
- Percorso per non vedenti e ipovedenti.

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive:

Tutta la collezione e tutte le attività sono accessibili ai disabili visivi.

Servizi di ospitalità

- Bookshop: gestione diretta, accessibile solo dall'istituto;
- Guardaroba custodito;
- Servizi igienici;
- Nursery.

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee.

Promozione programmata degli eventi espositivi trimestrale.

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi.

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo: Biennale Arteinsieme - cultura e culture senza barriere; rassegna estiva Sensi d'estate.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere: alcuni esempi:

[Museo del Louvre di Parigi](#), [Museo dei Monumenti Archeologici Croati di Spalato](#), [Gallery Tom Touch-me Art di Tokyo](#), [Setagaya Art Museum di Tokyo](#), [British Museum di Londra](#) ,

[Parc de la Villette - Museo della scienza di Parigi](#), [Museo Tiflogico Once di Madrid](#), [Collezione di Arte Asiatica della Galleria Nazionale di Praga \(Zbraslav Palác\)](#), [Galleria Nazionale del Palazzo delle Esposizioni di Praga \(Veletržní Palác\)](#).

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.):

- Editate in proprio;
- Esternamente;
- Periodici;
- Monografie.

Aree tematiche Pubblicazioni: Arte, Accessibilità del patrimonio, Estetica della tattilità.

Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee:

- Sito web;
- Quotidiani;
- Network radio-televisivi;
- Cartellonistica;
- Mailing list;
- Newsletter;
- Social network.

Risorse aggiuntive:

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

Accordi e convenzioni:

- Partnership con altri istituti;
- Accordi integrati;
- Volontariato;
- Servizio civile.

Educazione e didattica

Servizi educativi:

- Didattica affidata in concessione;
- Attività di alternanza scuola/lavoro;
- Visite e percorsi tematici con prenotazione;
- Laboratori artistici e di animazione con prenotazione;
- Corsi di formazione per docenti scolastici con iscrizione;
- Progetti in convenzione con le scuole con prenotazione;
- Attività per disabili motori, sensoriali o psichici con prenotazione;
- Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato con prenotazione;
- Possibilità di consultazione della Documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi su prenotazione;
- Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario su prenotazione;
- Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web.

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione:

- Quotidiani;
- Sito web;

- Mailing list;
- Newsletter;
- Social network;
- Pieghevoli.

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione su prenotazione (orario: da Lunedì a Venerdì 9:00 - 13:00)

Numero di opere inventariate: 173 (schede di catalogazione).

Percentuale delle opere inventariate su totale delle opere possedute: maggiore a 50%

Numero di opere esposte: 177.

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute: maggiore a 50%.

Disponibilità di schede di catalogazione.

Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: maggiore del 50%:

- Consultabili in sede;
- Disponibili on-line.

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: minore del 50% e Consultabili in sede.

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: < 50% Consultabili in sede.

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto: 100%

- Consultabili in sede;
- Disponibili on-line.

Disponibilità di pubblicazioni.

Servizi specialistici

- Depositi;
- Biblioteca.

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto: Sì.

Il museo progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio: Sì.

Il museo organizza e partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale:

- partecipando a percorsi tematici;
- realizzando esposizioni temporanee.

Il museo partecipa a reti o a sistemi integrati: con altri musei del territorio.

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio: Sì.

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

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

- Associazioni di volontariato;
- Associazioni culturali;
- Università e istituti di formazione;
- Musei.

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

- Quotidiani;

- Mailing list;
- Newsletter;
- Social network.

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.):

L'obiettivo generale che si pone il Museo Omero è diffondere e consolidare la cultura della diversità e dell'accessibilità attraverso iniziative culturali, didattiche, formative e promozionali allo scopo di favorire l'integrazione e la crescita personale di tutti ed in particolare delle persone con esigenze speciali.

In tal senso il Museo Omero intende sensibilizzare più pubblico possibile sui principi dell'inclusione e della diversità intesa come ricchezza, per un coinvolgimento più forte e partecipe e, allo stesso tempo, creare una rete di buone prassi, condivisione e partecipazione con le associazioni di settore e gli altri Enti e Luoghi di cultura in un contesto territoriale locale e nazionale.

Iniziative finalizzate al miglioramento:

1. **Delle strutture:** Riallestimento della collezione e creazione di una nuova sezione al piano 0, dedicata al design "Made in Italy".
2. **Delle collezioni:** Acquisizione di tutto quanto necessario per l'allestimento della nuova sessione.
3. **Dei servizi:** Vendita online delle pubblicazioni.
4. **Delle attività di valorizzazione:** "Biennale Arteinsieme", mostre temporanee in correlazione alla tattilità e alla multisensorialità.

Altro

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 nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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:

1. rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
2. 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.

Aggiornata al 1/9/2020

Modulo di reclamo / Complaint form

Ministero dei beni delle attività culturali e del turismo

Museo Tattile Statale Omero

indirizzo / address mole vanvitelliana, banchina giovanni da chio 28, 60121ancona

tel 071/2811935 email info@museoomero.it

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

Reclamo presentato da: / complain from:

Cognome / First name:

Nome / Surname:

Nazionalità / nationality:

Telefono/phone:

e-mail:

oggetto del reclamo / complaints

motivo del reclamo / comments

richieste di miglioramento dei servizi / suggestions

“In osservanza al Regolamento Ue 2016/679 relativo al trattamento dei dati personali e la loro libera circolazione, al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. “Codice in materia di trattamento dei dati personali”, 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