

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 della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Centro		Marche
Indirizzo		
Piazza Rinascimento, 13		
Città	Cap	
Urbino	61029	
Denominazione	Acronimo	
Galleria Nazionale delle Marche	GNDM	
Sito Web	Email	
https://gndm.it/	pal-pu@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono Ufficio	
Dott. Luigi Gallo	61029	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1912
Notizie storiche		
Lo splendido Palazzo Ducale fu edificato per volere di Federico da Montefeltro nella città di Urbino, che grazie a lui divenne in pochi anni una delle più importanti capitali del Rinascimento italiano. Il Palazzo fu costruito intorno alla metà del Quattrocento sotto la direzione di celebri architetti come Luciano Laurana e Francesco di Giorgio Martini. Nonostante i diversi interventi il complesso monumentale è caratterizzato da grande armonia e perfezione come ben si evidenzia nella facciata dei Torricini, nel Cortile d’Onore e nelle ampie Sale del Piano Nobile. Il nucleo centrale del Palazzo è indubbiamente il magnifico Studiolo intarsiato, luogo di meditazione del Duca e specchio della sua cultura umanistica e delle sue scelte intellettuali ed estetiche. Dal 1912 il Palazzo ospita la Galleria Nazionale delle Marche ricca di opere di alcuni fra i più celebri pittori della storia dell’arte tra i quali spiccano in particolare Piero della Francesca, Raffaello, Tiziano e Barocci.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Palazzo Ducale di Urbino divenne nel XV secolo uno dei principali centri culturali del Rinascimento. La corte dei Montefeltro ospitò personaggi illustri tra cui Piero della Francesca, Leon Battista Alberti, Luciano Laurana. Oggi il Palazzo Ducale è sede della Galleria Nazionale delle Marche, il più prestigioso Museo del territorio regionale con importanti collezioni che si sono arricchite attraverso acquisti e donazioni nel corso del XX secolo e che sono collocate al piano nobile e al secondo piano. Il Palazzo Ducale ospita anche un Settore Archeologico istituito nel 1756. Già sede della Soprintendenza per i beni storici, artistici ed etnoantropologici delle Marche, nel 2015, per effetto della riforma voluta dal ministro Franceschini, la Galleria Nazionale delle Marche è stata inclusa tra i Musei Autonomi italiani.		
Missione		
La missione della Galleria Nazionale delle Marche consiste nello svolgere attività di tutela, studio valorizzazione e comunicazione del proprio patrimonio architettonico e storico-artistico. La Galleria si propone di condurre il visitatore alla scoperta delle sue bellezze, testimonianza delle opere degli artisti che hanno lavorato o presso il palazzo Ducale, o per il		

territorio marchigiano. Attraverso l'impiego di strumenti tradizionali e di tecnologie avanzate, la Galleria si rivolge ad un pubblico variegato ed eterogeneo, proponendo un'esperienza culturale dinamica, che consenta anche un dialogo tra il passato e il presente.

Compiti e servizi

La Galleria garantisce la protezione, la conservazione, lo studio, l'esposizione, la comunicazione e la pubblica fruizione del patrimonio di propria competenza. Assicura l'accesso a tutti i visitatori. Fornisce i seguenti servizi al pubblico: vigilanza e informazione, misure di sicurezza e tutela degli utenti, accesso ai servizi collaterali quali biblioteca, archivio fotografico e didattica. Sono inoltre presenti la biglietteria, il bookshop e un guardaroba gratuito.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
85	fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Stefano	Brachetti
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario Promozione e Comunicazione	0722 2760
Email	
stefano.brachetti@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.30-19.15	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
10	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio e 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e

313	servizi
	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • In concessione • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Biglietti integrati • Facility card
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso altri musei • On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Audioguide	• In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato

• No	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
• 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	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	> 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe • Montascale • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	85
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Tutti	Sì
Pulizia delle sale	
• Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Tutti
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Una volta a settimana	• Sala video • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	• Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
• Disponibili in inglese e/o altre lingue	• Gratuito • A pagamento
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
0	• Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria

In concessione	Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Festival di Musica da Camera Festival di Musica Antica Festival del Giornalismo Culturale Salons Rossini Urbino Jazz Club Premio Eleanor Worthington
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	FIMA, ROF, UNIURB, UNIROMA, ISIA Urbino, ABAUrbino
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
- Editate in proprio - Esternamente - Collane - Monografie - Editoria didattica	- Arte - Architettura - Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Network radio-televisivi - Cartellonistica - Mailing list - Newsletter - Social network	- Erogazioni liberali - Sponsorizzazioni - Diritti di riproduzione - Concessione in uso degli spazi - Progetti europei
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**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

Progetti in convenzione con le scuole**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

Gestione diretta

Martedì - Venerdì 8.30-13.00

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

0

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione****Orario**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

8.30-13.00

Numero di opere inventariate**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

3749

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

Numero di opere esposte	possedute
1274	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
> 50% - Consultabili in sede - Disponibili on-line	< 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
< 50% - Consultabili in sede	> 50% - Consultabili in sede - Disponibili on-line
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
< 50% - Consultabili in sede - Disponibili on-line	Sì
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Su richiesta
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Su richiesta
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Martedì: 9-17.30 Mercoledì: 9-13 Giovedì 9-13 Venerdì: 9-13
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Su richiesta
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- 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
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'esterno del museo

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

No

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

Sì

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)

La Galleria si impegna a: incrementare il patrimonio e garantirne l'integrità; promuovere mostre ed eventi culturali; favorire la fruizione e la conoscenza del suo patrimonio; curare la didattica; promuovere l'informazione e la promozione di eventi per la collettività e assicurare un elevato standard qualitativo dei servizi; ampliare gli spazi espositivi.

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.)**

Miglioramento delle strutture attraverso: nuovo allestimento e nuova disposizione delle opere; nuovi pannelli didascalici e ausilio di strumenti multimediali; nuova segnaletica; ampliamento delle sale espositive.

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

La Galleria si propone di incrementare il patrimonio e le collezioni attraverso acquisti di nuove opere, di organizzare mostre temporanee e di promuovere attività di catalogazione, restauro, comunicazione e valorizzazione attraverso specifiche convenzioni con Enti nazionali e internazionali.

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

La Galleria si impegna a garantire, a promuovere e a facilitare l'accesso a tutti i visitatori attraverso strumenti quali il biglietto annuale, il biglietto integrativo, l'aggiornamento costante del sito web e la comunicazione a mezzo stampa e social media. La Galleria inoltre incentiva la concessione in uso di determinati spazi per lo svolgimento di eventi privati.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Sono già in programma una serie di eventi, comprensivi di visite guidate, quali convegni, conferenze, cene di gala e concerti. Si sta già lavorando alla realizzazione di mostre temporanee.

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 DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Galleria Nazionale delle Marche	Piazza Rinascimento, 13
Tel	Email
0722 2760	gan-mar@cultura.gpv.it