

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 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Marche
Indirizzo		
Piazza del Duca 2		
Città	Cap	
Senigallia	60019	
Denominazione		
Rocca Roveresca Senigallia		
Sito Web	Email	
http://www.roccasenigallia.it	pal-pu.roccasenigallia@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Alessandra Pacheco	071 63258	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1983
Notizie storiche		
La Rocca Roveresca di Senigallia si annovera fra i monumenti che testimoniano il ricco periodo rinascimentale nelle Marche e il potere dell'egemonia della famiglia della Rovere che a partire dal 1474 durò fino al 1631: Giovanni della Rovere, nipote di Papa Sisto IV, e sposo di Giovanna da Montefeltro, figlia di Federico Duca di Urbino, diventa signore di Senigallia e inizia la costruzione della fortezza. Dal 1478 l'architetto Luciano Laurana progetta gli appartamenti nella Rocca, per garantire un ricovero sicuro ai signori di Senigallia in caso di guerra e Baccio Pontelli prosegue nella realizzazione della struttura difensiva di forma quadrilatera, che si sovrapponeva alla struttura esistente, sui cui angoli vengono realizzati imponenti torrioni a pianta circolare. La sua conformazione è un manifesto del cambio epocale delle modalità difensive, perché nel XV secolo si passa dall'uso delle armi bianche a quelle da fuoco.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
La Rocca è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperta al pubblico quotidianamente, che assicura la conservazione, la fruizione pubblica, la conoscenza del monumento e della sua storia; costituisce un monumento simbolo del territorio senigalliese, la sua storia racconta quella della città, e la sua posizione, prospiciente una delle piazze più importanti del tessuto storico, la rende parte del vissuto quotidiano degli abitanti. L'istituto che oggi promuove la valorizzazione del monumento è un museo-ufficio afferente Palazzo Ducale di Urbino - Direzione Regionale Musei delle Marche, e si pone l'obiettivo di valorizzare la storia della Rocca nel suo contesto cittadino, lavorando insieme alle reti delle culture che insistono sul territorio senigalliese e garantendo servizi educativi e didattici gratuiti per scuole di ogni ordine e grado.		
Missione		
La Rocca Roveresca di Senigallia è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città al fine di promuovere la conoscenza della storia della del monumento, attraverso la narrazione dei contesti storici-culturali relativi alle		

sue diverse fasi costruttive, nonché la storia dell’architettura e dell’ingegneria delle fortificazioni dall'epoca medievale a quella rinascimentale. L’istituzione si pone l’obiettivo di fare sistema con la rete degli enti e delle culture del territorio, in coerenza con quanto previsto dalla convenzione di Faro, e di garantire servizi educativi e didattici gratuiti per scuole di ogni ordine e grado. La missione delle attività promosse ha come scopo ultimo quello di stimolare la coscienza civica, promuovendo la Rocca come spazio dell’incontro, del dibattito e della riflessione sulla contemporanei

Compiti e servizi

La Rocca Roveresca di Senigallia, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del monumento, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento. La Rocca ospita regolarmente al suo interno mostre e attività culturali e svolge attività educative e didattiche per scuole e famiglie completamente gratuite.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
20	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Silvia	Scarpacci
Qualifica	Telefono
assistente tecnico	071 63258
Email	
silvia.scarpacci@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.30-19.30 (ultimo ingresso ore 19)	• Stagionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la chiusura
No	

25 dicembre, 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

363

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 integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Sì

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Flyer
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria
- Scaricabile dal web

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese
- Francese
- Spagnolo

Segnaletica interna

- 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%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	- Addetti alla vigilanza - Amministrativi - Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	28
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
I settori del normale percorso di visita sono sempre aperti. In caso di allestimento di mostre temporanee è possibile trovare l'interdizione momentanea ad alcune sale, nel qual caso opportunamente segnalata. In caso di sciopero è garantita l'apertura del museo.	Sì
Pulizia delle sale	
Più di una volta a settimana	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	Alcuni spazi posso essere cordonati per motivi di conservazione, o visibili solo dall'esterno per motivi di sicurezza.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Giornaliera	• Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	• Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione • Disponibilità di sussidi • Disponibili in inglese o in altre lingue	• Dispositivi "mobile" • 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

• Si	• Si
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su prenotazione	• Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
No	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Giornate Europee del Patrimonio , Notte dei Musei, Festa della Musica, Giornata Nazionale delle famiglie al Museo, Giornata Nazionale del Paesaggio, Giornata Nazionale dell'Archeologia.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Rievocazione storica "Il solenne Ingresso" con Associazione Culturale Estetica dell'Effimero. Aperture straordinarie in occasione del "Summer Jamboree". Mostre ed eventi in collaborazione con il Comune di Senigallia. Conferenze e convegni in collaborazione con università e associazioni locali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Esternamente	• Arte • Architettura
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
	• Erogazioni liberali

• Sito web • Quotidiani • Cartellonistica • Mailing list • Newsletter • Social network		• Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi	
Accordi e convenzioni			
• Accordi integrati • Servizio civile			
Educazione e didattica			
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione		
Sì	No		
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici		
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione		
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici		
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• No		
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici		
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• Sì : con prenotazione/iscrizione		
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	8.30-14		
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		
gestione diretta	Sì		
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	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa	su appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
42	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
40 pezzi archeologici	> 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	• > 50% • Consultabili in sede
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	• 100% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
• < 50%	• Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
• Sì	su prenotazione
Archivio	
• No	
Biblioteca	
• No	
Fototeca	
• No	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o

del museo/istituto	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, 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	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Sì	Sì
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
• Enti territoriali • Associazioni di volontariato • Associazioni culturali • Imprenditoria locale • Università e istituti di formazione	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
• 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.)	
E' in fase di realizzazione il percorso di visita dedicato a non vedenti e non udenti, con testi e supporti tattili di ausilio alla visita; è stato inaugurato un ciclo di conferenze dal titolo "Le fortificazioni nel territorio senigalliese" che durerà per tutto l'anno.	
Iniziative finalizzate al miglioramento	
Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative	Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative

e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Laboratorio restauro: dopo la sistemazione dei reperti lapidei si procederà con l'apertura su richiesta del laboratorio.
 Percorso di visita: sarà ampliato con dispositivi per non udenti e non vedenti (mappe tattili, testi braille e Lis, modellini in 3D).
 Laboratori didattici: sono in fase di realizzazione nuove attività didattiche

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

Sono stati riaggiornati i prezzi e le modalità per l'affitto delle sale e per i canoni di concessione.

e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

E' previsto il prestito per mostre delle due opere di arte contemporanea possedute dall'istituto grazie al bando Italian Council del MIC.

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 state programmate le mostre e gli eventi per l'estate 2024, consultabili a partire da giugno nel sito e nei canali social dell'Istituto

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
Rocca Roveresca Senigallia	Piazza del Duca 2
Tel	Email
071 63258	pal-pu.roccasenigallia@cultura.gov.it