



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 comunemente 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**

Centro

Regione

Sardegna

Indirizzo

Isola di Caprera

Città

La Maddalena

Cap

07024

Denominazione

Compendio Garibaldino

Sito Web<https://www.garibaldicaprera.beniculturali.it/>**Email**gianluca.moro@cultura.gov.it**Responsabile**

Francesco Muscolino

Caratteristiche essenziali**Tipo di gestione**

Diretta

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Anno di Istituzione

1976

Notizie storiche

Il Compendio Garibaldino è un'area dell'isola di Caprera, in Sardegna, in cui sono compresi i luoghi dove Giuseppe Garibaldi visse gli ultimi anni della sua vita, dove morì e dove si trova la sua tomba. Il sito è proprietà dello Stato Italiano ed è adibito a museo.

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

Il Compendio Garibaldino si sviluppa attorno ad un cortile centrale, sul quale si affacciano la "casa bianca" (1856) e gli altri edifici che costituiscono la fattoria. La dimora di Garibaldi è un semplice edificio realizzato in granito e intonacato di bianco. Il nucleo originario della casa (ampliata nel 1861 verso sud e nel 1880 verso nord), si sviluppa su pianta quadrangolare, con una successione di sale intercomunicanti disposte intorno ad un vano centrale, dove si trova la scala che consente l'accesso alla terrazza e alla cantina. Oltre alla "casa bianca", il Compendio comprende altri edifici, a cominciare dalla prima casa di Garibaldi a Caprera, costituita da un preesistente ovile restaurato a cui venne aggiunta una casupola in legno. La cosiddetta "casa di ferro" è una sorta di casetta prefabbricata in legno rivestita in lamina di ferro, dove Garibaldi organizzò la sua biblioteca. Visitabili anche il mulino e la stalla.

Missione

Il Compendio Garibaldino di Caprera è un museo statale che dipende dalla Direzione Regionale Musei Sardegna; è una istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della collettività, della società multiculturale e del suo sviluppo civile. Il Compendio tutela, gestisce, valorizza le foto, i libri, i cimeli d'epoca oltre che semplici utensili da cucina, attrezzi agricoli e armi al fine di promuovere lo studio, la conoscenza e raccontare la vita, le occupazioni quotidiane e le vicende personali di Giuseppe Garibaldi.

Compiti e servizi

Il compito del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico il patrimonio storico conservato e promuovere la conoscenza, con particolare attenzione ai visitatori.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

10

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Gian Luca

Cognome

Moro

Qualifica

Assistente fruizione accoglienza e vigilanza

Telefono

0789727162

Emailgianluca.moro@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30-19.30

Apertura serale

- Altro

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1° gennaio e 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

311

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

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 | <ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi |
| Acquisto del biglietto | Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| <ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati | Meno di 30' |
| Possibilità di prenotazione | Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| Sì | Sì |
| Modalità di prenotazione | Tempi di attesa per l'accesso |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefonica | 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 |
| Sì | Tra 15' e 30' |
| Informazione e orientamento: punto informativo | Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| In prossimità dell'ingresso | No |
| Segnaletica interna | Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> • Sì |
| Completa di denominazione e orari di apertura | Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) |
| Sì | <ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza |
| Parcheggio riservato | Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala |
| No | <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento |
| Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche | Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente |
| Sì | > 50% |
| Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili | |

| | |
|---|---|
| direttamente | Personale dedicato |
| 100% | No |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe | |
| Fruizione | |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione | Sale aperte |
| 100% | 10 |
| In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili | Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato |
| Mulino, stalla e casa museo | Sì |
| Pulizia delle sale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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% | Il percorso prevede la visita del mulino frantoio, della stalla, del giardino storico e della Casa Bianca. Inoltre è possibile visitare il piccolo cimitero di famiglia con la tomba di Garibaldi e la rimessa delle barche |
| Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) | Spazi dedicati alla comunicazione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana | <ul style="list-style-type: none"> • Sala video |
| 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 |
| 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 |
| Non presenti | <ul style="list-style-type: none"> • Non presenti |
| Catalogo generale | Audioguide |
| <ul style="list-style-type: none"> • A pagamento | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche | Strumenti multimediali |
| <ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione | <ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Dispositivi "mobile" • Gratuiti |
| Strumenti online | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili | |
| Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio | Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> • Sì |
| Ove esistente, specificare orario | Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive |
| 8.30-19.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Altro |
| Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro | |
| Testi facilitati | |
| Servizi di ospitalità | |
| Bookshop | Caffetteria |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | <ul style="list-style-type: none"> • Non presente |
| Ristorante | Guardaroba custodito |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | Non presente |
| Servizi igienici | Nursery |
| Interni | No |

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Università e associazioni garibaldine

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

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

- Sito web
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

8.30-19.30

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Gio

Orario

8.30-15.30

Numero di opere inventariate

1051

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

Circa 500

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- 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'interno del museo

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

È in fase di studio

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

No

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
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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.)

Favorire una migliore interazione tra i due musei costituenti il Sistema museale di Caprera facilitando, anche mediante convenzioni con le altre amministrazioni presenti sul territorio, la fruizione integrata dei musei e delle aree naturalistiche dell'Isola di Caprera gestite dal Parco Nazionale di La Maddalena.

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 dell'accessibilità (nel quadro dei finanziamenti del PNRR), completamento dei lavori dei servizi aggiuntivi, del deposito bagagli, degli impianti di sicurezza e dell'efficientamento energetico. Adeguamento, nelle sale, dei sistemi conservativi dei cimeli esposti.

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

Bookshop, caffetteria e servizi igienici

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

Nuove acquisizioni da collezioni private e donazioni, comodati e rotazione dei depositi

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.)

Realizzazione mostre temporanee, presentazione libri e organizzazione convegni

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

Direzione Regionale Musei Sardegna

Tel

070/34281

Indirizzo / Address

Corso Francesco Cossiga snc

Email

drm-sar@cultura.gov.it