

30/08/2013

l'isto si può  
pubblicare  
M. De



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO

Museo  
Nazionale  
del  
Palazzo  
di  
Venezia

# Carta della qualità dei servizi

MP

## 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il **Museo Nazionale del Palazzo di Venezia** si ispira a "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.

Il 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 Dott.ssa Andreina Draghi

Via del Plebiscito, 118  
00186 Roma

Tel.: 06 69994388 - 06 69994283 – 06 69994284 (segreteria, lun-ven h. 09,00-14,00)

Fax: 06 69994394

E-mail: [sspsae-rm.mpv@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.mpv@beniculturali.it)

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

#### NATURA GIURIDICO – ISTITUZIONALE

Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia è un istituto statale dipendente dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, il cui funzionamento ed attività sono gestite dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.

Il Museo conserva una collezione permanente di arte medievale e moderna e svolge un servizio al pubblico senza scopo di lucro.

#### 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). Nello stesso palazzo, ha sede la Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma, con ingresso in Piazza San Marco, n. 49.

#### 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 per il Patrimonio Culturale della Repubblica Popolare Cinese (sottoscritto in data 07 ottobre 2010).

## 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 intorno 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 primo piano nell'anticamera del Museo è collocato il bookshop-biglietteria - tel. 06 6780131

## VISITE GUIDATE

Prenotazioni per gruppi scolastici:

Servizio educativo della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per

il Polo Museale della Città di Roma  
sspsae-rm.servedu@beniculturali.it

Prenotazioni per gruppi (lun - ven):  
tel. 06 6780131  
tel. 06 69994289

### **AUDIOGUIDE**

Durante la visita del palazzo è possibile fruire di i-pod, con tracce audio che narrano la storia dell'edificio e accompagnano il visitatore con musiche a tema, disponibili gratuitamente in italiano e in inglese presso la biglietteria. Il visitatore sarà fornito altresì di una mappa che indica i luoghi in cui selezionare le diverse tracce.

### **DISABILI**

Il museo è dotato di ascensori, rampe e sedie a rotelle.

Il referente per la compilazione della Carta dei Servizi è la Direttrice del Museo Dott.ssa Andreina Draghi.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|--------------------------------|---|
| <b>ACCESSO</b>                 |   |
| Orario di apertura             | 8.30 – 19.30  |
| Giorni di apertura             | Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:<br>Lunedì<br>1° gennaio<br>1° maggio<br>25 dicembre  |
| Biglietteria                   | <p>La biglietteria, situata all'inizio del percorso museale, è gestita dalla Società "GEBART" concessionaria del servizio, e costituisce anche punto di informazione.</p> <p>Il tariffario è soggetto alle disposizioni legislative vigenti per tutti i siti analoghi del territorio nazionale, quindi prevede le seguenti tipologie di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito: <ul style="list-style-type: none"> <li>Visitatori comunitari ed extracomunitari di età inferiore ai 18 anni; cittadini dell'Unione Europea di età superiore ai 65 anni; studenti e docenti dell'Unione Europea delle Facoltà di Architettura, di Lettere (indirizzo Archeologico o Storico-Artistico), di Conservazione dei Beni Culturali e di Scienze della Formazione, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso; docenti e studenti dell'Unione Europea iscritti alle Accademie di Belle Arti, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso; Appartenenti all'I.C.O.M.; gruppi scolastici (non universitari) dell'Unione Europea con accompagnatore; giornalisti con tesserino dell'ordine; dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; portatori di handicap dell'Unione Europea con un loro accompagnatore; guide turistiche dell'Unione Europea, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità; interpreti turistici dell'Unione Europea quando occorra la loro opera a fianco della guida, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità; insegnanti e ricercatori dell'Istituto Universitario Europeo.</li> </ul> </li> <li>• Ingresso ridotto: Cittadini dell'Unione Europea tra 18 e 25 anni; insegnanti di ruolo nelle scuole statali.</li> <li>• Ingresso intero: tutte le altre categorie.</li> <li>• Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia rientra nel circuito della Roma Pass e della Roma &amp; Più Pass.</li> <li>• In concomitanza con alcune mostre sono disponibili biglietti integrati museo + mostra.</li> </ul> |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|--|---|
| Attesa per l'acquisto del biglietto:   |   |
| - in sede  | 0 – 10 minuti   |
| - su prenotazione  | Da effettuarsi tramite il gestore dei servizi aggiuntivi.   |
| Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie | 0 – 10 minuti   |
| Informazione e orientamento  | Presso la Biglietteria  |
| - esistenza di un punto informativo  |   |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito                            | Guida del Museo (in consultazione)<br>Guida del Palazzo (in consultazione)<br>Pannelli di sala<br>Audioguida (disponibile presso la biglietteria e on-line anche in inglese)<br>Depliant (disponibili presso la biglietteria anche in inglese)  |
| - disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi                   | Puntuali informazioni su costi, orari, modalità di accesso, eventi temporanei, collezioni etc. si possono trovare sul web all'indirizzo <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> , sezione del sito istituzionale della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma <a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a> . |
| - presenza di segnaletica interna  | Pannelli di sala con indicazione del percorso di visita e dei percorsi per le uscite d'emergenza  |
| - presenza di segnaletica esterna  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pannello redatto dall'Associazione Culturale "Mirabilia" (Piazza San Marco)</li> <li>● Stendardi in facciata (relativi al museo ed alle mostre temporanee)</li> </ul>  |
| - addetti ai servizi e personale di sala                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Il personale è dotato di cartellini identificativi e di divise.</li> <li>● Parte del personale è in grado di fornire indicazioni di base in inglese e francese.</li> <li>● Il personale è in grado di fornire indicazioni di base sui beni e può comunque indicare una persona di riferimento.</li> </ul>  |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Il museo è dotato di sedie a rotelle di misura idonea all'ascensore del palazzo.</li> <li>● Il percorso museale è visitabile al 100% grazie alle pedane per il superamento dei dislivelli.</li> <li>● Progetto "AD ARTE" avviato e in corso di realizzazione.</li> </ul>   |
| Servizi igienici per diversamente abili                                      | Presenti al di fuori del percorso museale.  |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ  | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI   |
|---|--|
| <b>FRUIZIONE</b>  |  |
| Disponibilità del materiale fruibile:<br><br>- sale aperte alla fruizione | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sale 1-10 sempre aperte; 11- 24 a seconda del personale di vigilanza presente nel turno;</li> <li>• Tutti i giorni si effettuano due visite accompagnate, alle ore 11,00 e alle ore 15,00 (dal 01 novembre al 30 aprile); alle ore 11,00 e alle 16.30 (dal 01 maggio al 31 ottobre)</li> </ul>                                  |
| - spazi dedicati alla fruizione   | Dal 51 al 100% (a seconda del personale di vigilanza presente nel turno)   |
| - spazi dedicati alla comunicazione                                       | Una Sala dedicata alla Didattica, a cura del Servizio Educativo centralizzato della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma, è disponibile presso la sede della Galleria Borghese.  |
| Zone di sosta   | Divani per la sosta sono presenti nel percorso di visita.  |
| Illuminazione   | Le luci sono orientate per la migliore fruizione delle opere.  |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi                      | <p>Il monitoraggio della fruibilità dei percorsi, dei dispositivi in dotazione e dell'accessibilità degli spazi è svolto costantemente da parte del personale interno.</p> <p>La manutenzione è eseguita periodicamente da personale specializzato esterno.</p> <p>Le pulizie del museo vengono effettuate mensilmente, quelle dei servizi igienici quotidianamente.</p> |
| <b>EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE</b>   |  |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni      |  |
| - pannelli e/o schede mobili  | Pannelli esplicativi, realizzati anche in lingua inglese, sono presenti in tutti gli ambienti espositivi.<br>Nei depositi sono presenti delle schede mobili relative ai materiali conservati.  |
| - didascalie  | Didascalie, realizzate anche in lingua inglese, sono presenti per tutte le opere.  |
| - guide brevi   | E' disponibile, a pagamento, una guida breve del museo.<br>E' possibile scaricare gratuitamente una guida on line del palazzo, disponibile anche in lingua inglese, visitando la sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> , all'interno del sito istituzionale della Soprintendenza Speciale  |

| FATTORE /INDICATORE<br>DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|-----------------------------------|---|
|                                   | per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma<br><a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a>   |
| - catalogo generale               | Cataloghi divisi per collezioni, relativi a marmi, porcellane, statue lignee, terrecotte, bronzi.<br>Informazioni disponibili anche on line, visitando la sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> , nella parte relativa al progetto "Getty Foundation".  |
| - audioguide                      | Gratuita (scaricabile on line, consultando la sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> ), e disponibile in biglietteria anche in lingua inglese.   |
| - visite didattiche               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazioni per gruppi scolastici:<br/>Servizio educativo della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma<br/><a href="mailto:sspsae-rm.servedu@beniculturali.it">sspsae-rm.servedu@beniculturali.it</a></li> <li>• Prenotazioni per gruppi (lun - ven):<br/>tel. 06 6780131<br/>tel. 06 69994289.</li> <li>• E' possibile effettuare visite guidate su prenotazione, presso il gestore dei servizi aggiuntivi (in italiano, francese, inglese, tedesco, spagnolo e russo).</li> </ul> |
| - sito web                        | Sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> , all'interno del sito istituzionale della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma<br><a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a>  |
| - strumenti multimediali          | Sono a disposizione, nella sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> all'interno del sito istituzionale della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma <a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a> , dei file audio di supporto alla visita, in formato mp3.  |
| - strumenti <i>on line</i>        | Consultare la sezione web <a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a> all'interno del sito istituzionale della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma<br><a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a>  |
| - altro materiale informativo     | Presso il bookshop sono a disposizione cataloghi, guide e depliant relativi agli altri musei di Roma dipendenti dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico   |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI   |
|--|--|
|  | ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma e ad altri Istituti Culturali.  |
| Assistenza qualificata per diversamente abili:<br>- 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<br>- esistenza di strumenti e sussidi specifici<br>- esistenza di percorsi specifici | E' in esame la progettazione per l'avvio di attività didattiche e di assistenza alle categorie svantaggiate.   |
| <b>SERVIZI MUSEALI</b>   |  |
| Bookshop   | E' un servizio aggiuntivo in concessione alla Società "Gebart s.p.a."<br>È posto al primo piano, all'inizio del percorso museale.  |
| Caffetteria  | Sono in corso studi di fattibilità.  |
| Ristorante   | Sono in corso studi di fattibilità.  |
| Guardaroba   | Sono in corso studi di fattibilità.  |
| Deposito oggetti   | Sono in corso studi di fattibilità.  |
| <b>VALORIZZAZIONE</b>  |  |
| Mostre   | Nel corso del biennio 2013-2014 sono previste non meno di 10 mostre: le esposizioni riguarderanno opere del museo provenienti dai depositi e mostre organizzate dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma in ambienti del palazzo, esposizioni che vanno dall'arte antica a quella contemporanea.<br>Il Museo consente nel rispetto della normativa vigente(Codice dei Beni Culturali), il prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti Culturali. |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)  | Nel corso del biennio 2013-2014 sono previsti circa 20 eventi, iniziative progettate ed organizzate dal Museo e dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma e/o ospitate negli spazi del Palazzo.   |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)   | Oltre 10 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   |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ       | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p>vendita nel bookshop.</p> <p>Numerosi inoltre sono gli articoli pubblicati su riviste specializzate e di settore e le schede di opere del museo inserite in cataloghi di mostre.</p>   |
| Diffusione delle attività/iniziativa | <p>Le iniziative che hanno sede nel Museo Nazionale del Palazzo di Venezia vengono comunemente pubblicate sul sito del Ministero e su quello della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma (più volte riportato).</p> <p>Per la pubblicizzazione e per l'attività promozionale delle iniziative, il Museo fa riferimento all'Ufficio Stampa della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.</p> <p>Dal 2013 si è dato avvio ad una attività di valorizzazione diretta agli studenti delle scuole di secondo grado volta al coinvolgimento dei giovani nella conoscenza della musica e della storia dell'arte.</p>  |
| Gestione di risorse aggiuntive       | <p>La struttura museale si avvale, per l'adempimento dei propri compiti istituzionali, di possibili risorse aggiuntive. Nell'ambito dell'organizzazione di eventi culturali, infatti, spesso ci si avvale di risorse provenienti da sponsorizzazioni, accordi specifici e partnership affini alle proprie attività.</p>   |
| Affitto degli spazi                  | <p>La concessione degli spazi avviene previa specifica autorizzazione da parte del Soprintendente Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma, Capo di Istituto, verificata la rispondenza dell'utilizzo alle normative vigenti in materia.</p> <p>L'istanza di concessione d'uso, pertanto, deve essere inoltrata alla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma (sita in Roma, Piazza San Marco, n. 49 – 00186; Tel.+39.06.69994202-203-218; Fax +39.06.69940275 e-mail:<a href="mailto:sspsae-rm.segreteria@beniculturali.it">sspsae-rm.segreteria@beniculturali.it</a>).</p> <p>Compatibilmente con i relativi dettati normativi, gli ambienti oggetto di concessione in uso (per mostre, manifestazioni, concerti, proiezioni, convegni, etc) sono generalmente i seguenti: Sala Altoviti; Sala del " '600"; Lapidario; Le Sale Monumentali (Sala Regia, Sala del Mappamondo e Sala delle Battaglie); gli spazi al piano terreno costituiti dal Refettorio.</p> |
| <b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>        |   |
| <i>Iniziativa:</i>                   |   |
| - visite e percorsi tematici         | <p>La Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma dispone per tutte le sedi museali di un Servizio</p>   |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ                                    | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|---|---|
|   | <p>Nazionale di Arte Antica in Palazzo Barberini), attraverso il quale viene svolta l'attività di educazione e didattica anche del Museo Nazionale di Palazzo Venezia.</p> <p>Detta attività del Servizio Educativo si rivolge principalmente alle scuole di ogni ordine e grado, ma è intesa a curare una più efficace comunicazione e a promuovere una più adeguata conoscenza del patrimonio artistico presso ogni tipo di pubblico.</p> <p>Consultabile <i>online</i> al seguente indirizzo:<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo">http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo</a></p> |
| - laboratori artistici e di animazione                            | <p>Il Laboratorio artistico del Servizio Didattico centralizzato è situato presso la Galleria Borghese.</p> <p>Informazioni <i>online</i> al seguente indirizzo:<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo">http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo</a></p>   |
| - corsi di formazione per docenti scolastici                      | <p>Periodicamente, il Servizio Didattico centralizzato promuove iniziative destinate alla formazione dei docenti scolastici.</p> <p>Informazioni <i>online</i> al seguente indirizzo:<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo">http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo</a></p>  |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole                  | <p>Informazioni <i>online</i> al seguente indirizzo:<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo">http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo</a></p>   |
| - altre iniziative  | <p>Informazioni <i>online</i> al seguente indirizzo:<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo">http://poloromano.beniculturali.it/index.php?it/131/servizio-educativo</a></p>   |
| Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato    | 8.30-19.30  |
| Orario per la consultazione della documentazione per la didattica | <p>Materiali didattici sono consultabili previa richiesta al Servizio Educativo della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.</p>   |
| <i>Evidenza</i>   |   |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative                  | <p>Le iniziative culturali vengono diffuse dall'Ufficio Stampa e pubblicate sulla sezione dedicata al Museo (<a href="http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/">http://museopalazzovenezia.beniculturali.it/</a>), all'interno del sito web istituzionale della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.<br/> <a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a></p>  |
| <b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>                         |   |
| <i>Regolarità e continuità</i>                                    |   |
| Orario per la consultazione                                       | <p>Il Centro di Documentazione, collocato nella sede di Palazzo Venezia, è un servizio di informazione, progettazione e ricerca relativo alle opere d'arte e ai beni culturali delle</p>  |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ                | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|---|---|
|   | <p>collezioni museali statali e del patrimonio storico artistico ed etnoantropologico della città di Roma. Offre una banca dati integrata dei diversi archivi digitali della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma in continua implementazione, dal Catalogo della città di Roma all'Archivio Fotografico, dalla Biblioteca all'Archivio storico, dalle Mostre ai Restauri, ai rispettivi archivi storici, biblioteche e cataloghi delle opere dei sette musei dipendenti.</p> <p>Il Centro promuove ricerche storiche e collabora con le Università e con gli istituti culturali nazionali ed internazionali.</p> <p><b>Orari di consultazione</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Catalogo: gli archivi sono aperti al pubblico su appuntamento inviando una mail a <a href="mailto:sspsae-rm.catalogo@beniculturali.it">sspsae-rm.catalogo@beniculturali.it</a>.</li> <li>2) Archivio Fotografico: aperto al pubblico con accesso libero due giorni a settimana, il lunedì e il mercoledì mattina, dalle ore 10.00 alle ore 13.30 (e su appuntamento per esigenze particolari).</li> <li>3) Biblioteca: aperta al pubblico lunedì e mercoledì ore 9.00-13.00</li> </ol> |
| Disponibilità di:                             |   |
| - schede di catalogo                          | Presso il Centro di Documentazione della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.  |
| - schede di restauro                          | Presso l'Ufficio Istruzione Restauri della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma e presso l'Archivio del Museo.  |
| - schede di movimentazione                    | Presso la Direzione del Museo   |
| - archivio fotografico                        | Presso l'Archivio Fotografico della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma  |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) | Presso l'Archivio Fotografico della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma  |
| - pubblicazioni                               | Sono collocate presso la biblioteca del museo (visita su appuntamento, inviando una mail a <a href="mailto:sspsae-rm.mpv@beniculturali.it">sspsae-rm.mpv@beniculturali.it</a> ) e quella della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma   |

| FATTORE /INDICATORE<br>DI QUALITÀ        | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI   |
|--|--|
|  | (aperta al pubblico lunedì e mercoledì ore 9.00-13.00).<br>Consultabili presso il Bookshop.  |
| <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>      |  |
| Coinvolgimento degli stakeholder:        | I rapporti con gli stakeholder sono gestiti di concerto con la Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.<br>Riguardo alle associazioni di volontariato, sono attive apposite convenzioni per il servizio di guardiania.  |
| Modalità di comunicazione delle attività | Le comunicazioni delle attività avvengono in base alle normative vigenti e attraverso i previsti canali di stampa e web.   |
| <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>        |  |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: | Sono stati avviati studi di fattibilità per interventi sulle strutture allo scopo di migliorare le condizioni di conservazione dei beni e dei servizi offerti al pubblico.   |
| - delle strutture                        |  |
| - delle collezioni                       | Il museo già espone a rotazione opere dai depositi: nel 2013 si prevede di allestire in modo permanente la Collezione Odescalchi di armi antiche e quella degli argenti  |
| - 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       | Per il 2013 sono state previste diverse iniziative: <ul style="list-style-type: none"> <li>• concerti con cadenza bimensile;</li> <li>• corsi e conferenze di primo e secondo livello dedicati ai giardini e ai parchi storici con informazioni e particolare attenzione alle tematiche botaniche;</li> <li>• conferenze e lezioni di storia dell'arte inerenti le collezioni del museo e presentazioni di restauri;</li> <li>• mostre relative ai restauri realizzati.</li> </ul> |
| <b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>             |  |
| Archivio                                 | Gli archivi della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma sono aperti al pubblico su appuntamento inviando una mail a:<br><a href="mailto:sspsae-rm.catalogo@beniculturali.it">sspsae-rm.catalogo@beniculturali.it</a><br>Gli archivi del museo sono consultabili su richiesta inviando una mail a: <a href="mailto:sspsae-rm.mpv@beniculturali.it">sspsae-rm.mpv@beniculturali.it</a>          |
| Biblioteca                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma: lunedì e mercoledì ore 9.00-13.00<br/>Tel. +39.06.69994327<br/><a href="mailto:sspsae-rm.biblioteca@beniculturali.it">sspsae-rm.biblioteca@beniculturali.it</a></li> <li>• Biblioteca del Museo Nazionale del Palazzo di Venezia - su appuntamento inviando una mail a:</li> </ul>           |

| FATTORE /INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI  |
|--------------------------------|---|
|                                | <a href="mailto:sspsae-rm.mpv@arti.beniculturali.it">sspsae-rm.mpv@arti.beniculturali.it</a>  |
| Fototeca                       | Archivio Fotografico della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma: lunedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 13.30  |
| Deposito                       | Accessibile su richiesta inviando una mail ( <a href="mailto:sspsae-rm.mpv@arti.beniculturali.it">sspsae-rm.mpv@arti.beniculturali.it</a> ) o un fax (06-69994394)  |
| <b>RECLAMI</b>                 |   |
| <i>RECLAMI</i>                 | <p>Un modulo per i reclami, in italiano e in inglese, è disponibile presso la biglietteria o scaricabile dalla sezione web del Museo. La trasmissione di eventuali istanze può essere inoltrata tramite i recapiti indicati sul sito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indirizzo di posta elettronica certificata della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma (<a href="mailto:mbac-sspsae-rm@mailcert.beniculturali.it">mbac-sspsae-rm@mailcert.beniculturali.it</a>);</li> <li>• indirizzo di posta elettronica del museo e fax (<a href="mailto:sspsae-rm.mpv@beniculturali.it">sspsae-rm.mpv@beniculturali.it</a>/fax 06-69994394).</li> </ul> |

#### 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 la dott.ssa Andreina Draghi.

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 [sspsae-rm.mpv@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.mpv@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 dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [sspsae-rm.mpv@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.mpv@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.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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 e diffusa all'ingresso.

#### **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**

È 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. È 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. 06-69994284 Fax 06-69994394  
e-mail: sspsae-rm.mpv@beniculturali.it

**MODULO DI RECLAMO**

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_  
MAIL \_\_\_\_\_

**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**

**Museo Nazionale del Palazzo di Venezia**

Via del Plebiscito 118, 00186 Roma  
Tel. +390669994284 Fax +390669994394  
e-mail: sspsae-rm.mpv@beniculturali.it

**COMPLAINT FORM**

SURNAME \_\_\_\_\_  
NAME \_\_\_\_\_  
BORN IN \_\_\_\_\_ DATE OF BIRTH \_\_\_\_\_  
ADDRESS \_\_\_\_\_  
POST CODE \_\_\_\_\_ TELEPHONE \_\_\_\_\_  
FAX \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**COMPLAINT OBJECT**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

We inform you, according to art. 13 of Legislative Decree no. 30/06/2003 No. 196, that the personal data will be processed and used only in order to respond to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute.

DATE \_\_\_\_\_

SIGNATURE \_\_\_\_\_

**This complaint will be answered in 30 day**