

29/3/2013

Usto si affiora  
Dunque suo

MiBAC



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo  
ROMA

# Carta della qualità dei servizi

## 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 di Castel Sant'Angelo 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.

Questo 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 DI CASTEL SANT'ANGELO**

Direttore Dott.ssa Maria Grazia Bernardini

Lungotevere Castello, 50  
00193 Roma

Tel. 06.6819111 – fax: 0668191196

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

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

**Natura giuridica** – Il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo è un istituto statale dipendente dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali il cui funzionamento ed attività è curata dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale e per la Città di Roma

**Sede** – Sito archeologico, fortezza e prigione, ma anche residenza pontificia ricca di episodi artistici di grande rilievo, Castel Sant'Angelo entra nel demanio dello Stato Italiano nel 1870, come carcere militare e caserma. A partire dal 1901 venne normalizzata la visita al monumento che, a seguito dell'acquisizione di diverse collezioni (tra cui la prestigiosa collezione di armi), diventa un vero e proprio museo, ancorché sotto la gestione militare. Passato progressivamente sotto il controllo del Ministero dell'Istruzione prima e quello per i Beni e le Attività Culturali poi, ha progressivamente mutato la propria organizzazione in relazione ai diversi orientamenti museologici.

**La storia** – Il mausoleo eretto per volere dell'imperatore Adriano tra il 128 ed 139 d.C., appariva come un enorme edificio a tre corpi sovrapposti alto circa m. 48. Inserito nelle fortificazioni volute da Aureliano (270-275 d.C.), si integrò al nuovo sistema di cui costituì un importante baluardo sul lato nord.

Durante il Medioevo, la Mole, fu contesa tra le famiglie baronali che si avvicendarono nel controllo della città che ne comportò la trasformazione in fortezza e carcere. Alla metà del XIII secolo, Niccolò III, la elesse a propria residenza, promuovendone restauri e realizzando il collegamento tra il Castello e gli appartamenti vaticani, noto come Passetto di Borgo. Alla fine del XIV secolo, le ricostruzioni promosse da Bonifacio IX ne accentuarono il carattere militare, trasformandolo definitivamente in una fortezza inespugnabile.

A metà Quattrocento, Niccolò V perfezionò l'aspetto residenziale della Mole con i primi appartamenti pontifici, poi ampliati da Alessandro VI Borgia, da Giulio II della Rovere, ed infine dai papi medicei, da allora la residenza conobbe il massimo splendore con l'edificazione di nuovi sontuosi appartamenti decorati da affreschi, stucchi e soffitti dorati.

A partire dalla seconda metà del '500, il complesso fu più volte adeguato alle nuove esigenze militari: Pio IV dotò la rocca di una nuova cinta esterna, mentre un sistema difensivo più articolato venne realizzato all'epoca di Urbano VIII.

Tra la fine del Seicento e per tutto il Settecento, la funzione militare di Castel Sant'Angelo lo destinò a quella di un grande deposito di armi, munizioni e vettovaglie dell'epoca, accentuata in età napoleonica con Roma occupata dall'esercito rivoluzionario. Al ritiro delle truppe francesi successe l'occupazione borbonica fino alla riconsegna della fortezza al Papa. Le devastazioni subite in questi frangenti motivarono rilevanti lavori di restauro.

**La missione** – Il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo ha, quale scopo istituzionale, la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico in esso conservato, costituito tanto dai beni mobili che dalla

struttura stessa dell'edificio che li ospita. Per sua specifica natura, dettata dalla peculiarità del complesso, esso esemplifica la storia della città di Roma sia nell'avvicinarsi degli accadimenti socio-politici che nella sua evoluzione urbana. Scopo precipuo dell'istituzione è la promozione e la diffusione di tale conoscenza al variegato pubblico che è solito frequentare la città.

#### I COMPITI E I SERVIZI

Il patrimonio del Museo è caratterizzato da un insieme complesso di beni mobili ed immobili di natura profondamente diversa. Innanzitutto il sito stesso presenta strutture di età romana e scavi archeologici relativi al primitivo Mausoleo sulle quali sono impostate le fortificazioni medievali con le trasformazioni che hanno subito nel corso dei secoli per aggiornarsi al mutare delle tecniche belliche. All'interno sono stati ricavati gli appartamenti pontifici decorati in età rinascimentale con stucchi ed affreschi di altissima qualità. Questi stessi ambienti, ed altri ambienti attigui, ospitano la collezione di dipinti, arredi, sculture, armi e cimeli storici.

Il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo adempie al suo ruolo istituzionale tramite diversi interventi sul patrimonio storico-artistico ad esso assegnato e l'erogazione di servizi al pubblico:

- conservazione dei beni (tramite campagne di restauro e ricollocazione degli stessi in ambienti idonei, opportunamente selezionati); restauro di parte degli appartamenti pontifici; esposizione di parte della quadreria; verifica inventariale, restauro e riesposizione della collezione di armi;
- esposizione di parte dei beni con il supporto di apparati informativi e didattici bilingue (italiano/inglese);
- produzione di ausili alla visita ed alla conoscenza del monumento quali brochure gratuite bilingue (italiano, inglese), noleggio audioguide multilingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco), vendita di guide bilingue (italiano e inglese);
- servizio di informazione ed accoglienza;
- sito internet aggiornato costantemente anche in relazione agli eventi temporanei;
- adesione al sistema *Roma Pass* per l'emissione di biglietti integrati;
- organizzazione di mostre temporanee, anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali ed internazionali;
- concessione di spazi per esposizioni temporanee ed eventi di carattere culturale organizzate dall'utenza esterna pubblica e privata, anche in collaborazione con il museo stesso;
- accesso al centro documentazione per motivi di studio e ricerca (archivio storico, fototeca, biblioteca, catalogo);
- pubblicazioni scientifiche (cataloghi mostre, pubblicazioni tematiche);
- cicli di conferenze.

All'interno del Museo sono fruibili alcuni servizi, affidati a soggetti privati, quali il servizio di biglietteria, caffetteria e bookshop (quest'ultimo in relazione alle mostre).

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del Museo.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
<b>Orario di apertura</b>	Orario di apertura: ore 9.00 – 19.30 (ultimo ingresso consentito ore 18.30).
<b>Giorni di apertura</b>	Tutti i giorni esclusi i lunedì, il 1 gennaio ed il 25 dicembre.
<b>ACCOGLIENZA</b>	
<b>Biglietteria</b>	<p>La biglietteria è gestita dalla Società esterna "GEBART", concessionaria del servizio. Non dispone di un punto informativo.</p> <p>Il museo rientra nel circuito ROMAPASS e ROMA&amp;PIÙPASS.</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 – Cittadini dell'Unione Europea 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.</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> </ul> <p>Le riduzioni e le gratuità si applicano esclusivamente ai cittadini dell'Unione Europea e ai cittadini di Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, come da normativa vigente.</p>
<b>Attesa per l'acquisto del biglietto</b>	<p>Il biglietto viene acquistato in sede. Il tempo di attesa è mediamente di 5 minuti. In caso di giornate particolarmente affollate si raggiungono tempi di attesa maggiori che possono arrivare ai 20 minuti circa; nelle ore di maggior affluenza, e che, assai raramente, può superare i 30. In caso di eccessivo affollamento, tempi di attesa e modalità di accesso vengono comunicati dal personale di vigilanza in presidio fisso all'ingresso.</p> <p>In via sperimentale è stato attivato un servizio di prenotazione con il</p>

	<p>duplice scopo di ridurre i tempi di attesa e ridistribuire il flusso dei visitatori che, solitamente, si fa particolarmente alto nelle ore centrali della giornata. La prenotazione è facoltativa per i singoli ed obbligatoria per i gruppi. I gruppi si considerano tali solo nel caso in cui superino le 20 unità. Il servizio di prenotazione è a pagamento con esclusione dei gruppi scolastici che, seppur soggetti all'obbligo di prenotazione, non devono versare l'importo corrispettivo.</p>
<b>Informazione ed orientamento</b>	<p>All'ingresso è sempre presente un dipendente del Museo, in grado di fornire le informazioni necessarie circa le modalità di visita in almeno due lingue (inglese e italiano). In ausilio è a disposizione una brochure informativa bilingue (inglese, italiano). Puntuali informazioni su costi, orari, modalità di accesso, eventi temporanei, collezioni, etc. si possono trovare sul web (<a href="http://castelsantangelo.beniculturali.it">http://castelsantangelo.beniculturali.it</a>), attraverso il sito istituzionale <a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a>. Il personale di vigilanza, munito di cartellino identificativo ed uniforme, è disponibile a fornire informazioni di base anche in inglese o può indicare una persona di riferimento. In prossimità dell'ingresso è predisposto un pannello informativo circa l'accesso e la fruizione del sito.</p>
<b>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</b>	<p>Per la particolare natura del sito non è possibile l'accesso in tutti gli spazi a persone con difficoltà motorie, né è possibile procedere ad un adeguamento dei percorsi in tal senso senza compromettere la struttura architettonica del monumento. Resta possibile, su richiesta, usufruire dell'ascensore per accedere al V livello. Rimane così accessibile circa un quarto degli spazi del monumento, che comprendono anche la caffetteria.</p>
<b>Servizi igienici diversamente abili per</b>	<p>Servizi igienici per persone con diversa abilità sono presenti al piano terreno.</p>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile</b>	<p>Salvo eventi eccezionali, restano aperti al pubblico circa il 75% degli spazi dedicati alla fruizione, compresi quelli dedicati alle esposizioni permanenti e/o temporanee, e circa l'80 % delle sale espositive. Eventuali limitazioni alla visita vengono tempestivamente comunicate con apposita affissione di avvisi in prossimità dell'ingresso ed in biglietteria. Sono sempre visibili: parte archeologica (ambulacro, celle radiali, atrium, dromos, rampa elicoidale, rampa diametrale, sala delle urne); appartamenti pontifici inferiori (Sala di Apollo, Cappella di Leone X, Sala della Giustizia, I e II Sala di Clemente VII); appartamenti farnesiani (Loggia di Giulio II, Sala Paolina, Sala di Perseo, Sala di Amore e Psiche, Corridoio Pompeiano, Sala della Biblioteca, Sala dell'Adrianeo, Sala dei Festoni, Loggia di Paolo III); fortificazione (Cortile delle Fucilazioni, Marciaronda, Bastioni, Giretto di Alessandro VII, Giretto di Pio IV, Terrazza dell'Angelo). Salvo eventi eccezionali è sempre visitabile anche l'Armeria Superiore e le Salette di Alessandro VI. Previa specifica autorizzazione del Direttore del Museo, sono visitabili,</p>

	<p>per piccoli gruppi e in tempi concordati, le Prigioni Storiche, il Passetto di Borgo e il Bagnetto di Clemente VII (dove sono esposti dipinti, arredi, stampe e collezioni di armi).</p> <p>L'accesso agli spazi museali avviene al momento dell'emissione del biglietto.</p> <p>La pulizia delle sale avviene in maniera sistematica durante le prime ore della mattina prima dell'apertura al pubblico delle stesse. Il lunedì, a museo chiuso, viene effettuata una pulizia più approfondita. Durante il giorno viene effettuata la pulizia degli spazi esterni e dei bagni.</p> <p>È in progetto la creazione di una serie di ambienti e spazi da dedicare all'attività didattiche.</p>
<b>Zone di sosta</b>	Le aree di sosta sono presenti all'ingresso del Museo, lungo il percorso di visita e in diversi punti all'aperto.
<b>Illuminazione</b>	Data la particolarità dell'edificio, l'illuminazione esterna è concepita in maniera analoga a quella pubblica urbana, adeguata alla valorizzazione del monumento ed alla sua visita anche nelle ore notturne. All'interno delle sale è predisposta un'illuminazione sufficiente alla fruizione delle stesse e alla visione delle opere. In alcune sale si dispone di apparecchi provvisori. È in progetto un nuovo allestimento.
<b>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</b>	Il personale di vigilanza, durante lo svolgimento delle proprie mansioni, verifica costantemente il funzionamento dei dispositivi in dotazione, la fruibilità dei percorsi e l'accessibilità degli spazi.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
<b>Disponibilità di strumenti per la conoscenza ed il godimento dei beni</b>	In tutti gli ambienti espositivi e nei principali spazi della struttura, tanto interni che esterni, sono presenti didascalie (in italiano e sulle opere mobili) e pannelli informativi bilingue (italiano/inglese). È possibile acquistare - presso il bookshop - la guida breve appositamente redatta dall'Istituto per agevolare la visita (italiano/inglese), oppure noleggiare - in prossimità della biglietteria - l'audioguida multilingue (italiano, inglese, spagnolo, francese e tedesco).
<b>Assistenza qualificata per diversamente abili</b>	È in esame la progettazione per l'avvio di attività didattiche e di assistenza alle categorie svantaggiate.
<b>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi</b>	È in esame la progettazione per l'avvio di attività didattiche e di assistenza alle categorie svantaggiate.
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Bookshop</b>	Il Museo dispone attualmente di un servizio di bookshop collegato all'attività espositiva e affidato ad una società esterna; è localizzato in prossimità degli spazi espositivi ed è accessibile solo dall'interno della struttura.
<b>Caffetteria/Ristorante</b>	È attiva una caffetteria posta in prossimità degli appartamenti pontifici,

	nella parte alta del monumento, fruibile esclusivamente dai visitatori e affidato ad una società esterna.
<b>Guardaroba/Deposito oggetti</b>	È in corso di realizzazione, insieme alla nuova biglietteria, un apposito locale destinato a deposito e guardaroba.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Mostre</b>	<p>Le mostre ospitate all'interno dell'istituto possono suddividersi in tre categorie principali: mostre attinenti al monumento, mostre annuali in collaborazione con il Comando Tutela Patrimonio Artistico, mostre legate ad eventi della città. Nel primo caso si tratta di mostre tematiche relative a personaggi, fatti o opere connesse al Castel Sant'Angelo. Relativamente alla natura specifica del sito, si propongono mostre volte ad illustrare alcuni dei molteplici aspetti del monumento, della sua storia o dei personaggi ad esso legati. In collaborazione con il Comando Tutela Patrimonio Artistico, con organizzazione del Centro Europeo del Turismo, si tiene, ogni anno, una grande mostra sui recuperi delle opere d'interesse storico artistico. Infine, vista la centralità urbana, anche visiva, del monumento, si ricevono proposte per mostre connesse a particolari eventi legati alla città.</p> <p>Nel biennio 2013 – 2014 sono previste circa cinque mostre.</p>
<b>Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)</b>	<p>Per la sua particolarità il sito è spesso scelto per manifestazioni ed eventi indetti da privati quali convegni e conferenze, presentazione di libri, concerti etc.</p> <p>Nell'ambito della valorizzazione del sito riveste un ruolo rilevante l'organizzazione delle aperture serali estive, divenute oramai un appuntamento fisso nell'offerta culturale della città.</p>
<b>Pubblicazioni</b>	È in progetto la realizzazione di una serie di pubblicazioni inerenti gli appartamenti pontifici all'interno del castello, che seguiranno quella della guida breve del museo, già edita in italiano ed inglese.
<b>Diffusione delle attività/iniziative</b>	Le iniziative che hanno sede al Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo vengono comunemente pubblicate sul sito del Ministero e su quello della Soprintendenza. Informazioni sulle manifestazioni di maggior respiro trovano diffusione anche a mezzo della stampa nazionale e locale, nonché tramite i normali canali di informazione turistica e culturale, ruotanti attorno ai punti di informazione turistica e culturale del Comune di Roma.
<b>Gestione di risorse aggiuntive</b>	La struttura museale si avvale, per l'adempimento dei propri compiti istituzionali, di diverse risorse aggiuntive.
<b>Affitto degli spazi</b>	<p>È prevista la concessione d'uso di spazi in base alle normative vigenti in materia.</p> <p>Le richieste di concessione d'uso devono essere inoltrate alla Soprintendenza Speciale per il PSAE e per il Polo Museale della Città di Roma.</p>

<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Iniziative</b>	<p>La Soprintendenza Speciale per il PSAE e per il Polo Museale della Città di Roma dispone per tutte le sedi museali di un Servizio Didattico centralizzato che ha sede presso la Galleria Nazionale di Arte Antica in Palazzo Barberini.</p> <p>Il Museo garantisce, altresì, la cura dei rapporti con gli organizzatori di eventuali iniziative didattiche e/o culturali provenienti dall'esterno, in particolare con le scuole.</p>
<b>Regolarità e continuità</b>	
<b>Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato</b>	<p>Il personale incaricato di gestire i rapporti con gli istituti di formazione e di assistere nell'organizzazione di eventi didattici è raggiungibile contattando il Museo stesso tramite i canali sopra riportati.</p> <p>Gli uffici sono aperti al pubblico dalle ore 09:00 alle ore 17:00.</p>
<b>Orario per la consultazione della documentazione per la didattica</b>	<p>È possibile – ai fini dell'organizzazione di visite educative e didattiche – fruire, oltre che dei normali canali informativi, dell'ausilio del personale a disposizione, reperibile durante tutto l'orario di apertura del Museo, per questioni di natura logistica e organizzativa. È altresì possibile fruire della biblioteca e centro di documentazione presente all'interno dell'Istituto, tramite appuntamento.</p>
<b>Evidenza</b>	
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative</b>	<p>Ogni eventuale iniziativa viene diffusa e pubblicizzata sul web (<a href="http://castelsantangelo.beniculturali.it">http://castelsantangelo.beniculturali.it</a>), attraverso il sito istituzionale <a href="http://poloromano.beniculturali.it">http://poloromano.beniculturali.it</a>.</p>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
<b>Orario per la consultazione</b>	<p>La biblioteca e centro documentazione è ubicato all'interno del Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo. Esso è costituito – oltre che da un fondo librario di prevalente carattere storico-artistico e tecnico-militare, da un archivio storico ed uno fotografico. La consultazione è possibile, previo appuntamento, nei giorni di martedì e giovedì (ore 9.00-13.30) contattando il Museo stesso tramite i canali sopra riportati.</p> <p>Le schede catalografiche sono ugualmente consultabili, previo appuntamento, nei giorni di martedì e giovedì (ore 9.00-13.30) contattando il Museo stesso tramite i canali sopra riportati.</p>
<b>Ampiezza</b>	
<b>Disponibilità</b>	<p>La consultazione del materiale avviene tramite l'assistenza del personale della struttura. È possibile fruire di un servizio di riproduzione fotostatica e/o fotografica, con modalità diverse a seconda della natura</p>

	<p>degli originali da riprodurre e del loro utilizzo; le autorizzazioni alle eventuali riproduzioni vengono rilasciate in base alle normative vigenti in materia.</p> <p>L'Istituto possiede le schede di catalogo della quasi totalità del patrimonio ad esso pertinente, un archivio fotografico relativo ai propri beni mobili ed immobili ed eventi in esso svolti ed una collezione di pubblicazioni rappresentanti la quasi totalità della bibliografia ad esso relativa, nonché un'ampia rassegna bibliografica sulla città di Roma, la storia dell'arte e la storia e le tecniche militari.</p>
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	<p>I rapporti con gli stakeholder sono gestiti di concerto con la Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico e Demoetnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Roma.</p> <p>Circa le associazioni di volontariato, sono in vigore apposite convenzioni per il servizio di guardiania.</p>
<b>Evidenza</b>	
<b>Modalità di comunicazione delle attività</b>	<p>Le comunicazioni delle attività avvengono in base alle normative vigenti e attraverso i previsti canali web.</p>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	<p>Scopo dei prossimi interventi sulla struttura, sulle collezioni e sull'organizzazione del Museo, è quello di migliorare gli standard qualitativi, tanto dal punto di vista strettamente culturale, quanto da quello dei servizi erogati all'utenza.</p>
<b>Iniziative finalizzate al miglioramento</b>	<p>Nell'ambito dei servizi al pubblico è obiettivo prioritario, da perseguire in brevi tempi, il perfezionamento delle attività aggiuntive e la creazione di un laboratorio didattico.</p> <p>In merito alla conservazione e valorizzazione si prosegue con il restauro e la manutenzione straordinaria del monumento, degli affreschi e degli stucchi, la riorganizzazione dei depositi, il restauro della collezione di armi e l'allestimento di nuovi spazi espositivi.</p> <p>Le iniziative culturali promosse e realizzate nel complesso museale sono volte alla migliore valorizzazione del sito.</p>
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
<b>Archivio/Biblioteca/Fototeca</b>	<p>La consultazione è possibile, previo appuntamento, nei giorni di martedì e giovedì (ore 9.00-13.30) contattando il Museo stesso tramite i canali sopra riportati.</p>
<b>Deposito</b>	<p>Il materiale in deposito è visionabile, previo appuntamento, contattando</p>

	il Museo stesso tramite i canali sopra riportati.
<b>RECLAMI</b>	
<b>Reclami</b>	È possibile inoltrare reclami alla Direzione del Museo ovvero alla Soprintendenza per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale Romano, attraverso i contatti sopra riportati o quelli presenti nel sito ufficiale.

## 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 Maria Grazia Bernardini, Direttore del Museo. 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.santangelo@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.santangelo@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 06 68191196.

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.santangelo@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.santangelo@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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso i previsti canali di informazione.

### 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**

E' 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. E' 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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo**

Lungotevere Castello, 50 - 00193 Roma - Tel. 06.6819111- fax 0668191196  
E-mail: [sspsae-rm.santangelo@beniculturali.it](mailto:sspsae-rm.santangelo@beniculturali.it) - Web: <http://castelsantangelo.beniculturali.it>

**MODULO DI RECLAMO**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)  
**RECLAMO PRESENTATO DA:**

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

**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**