

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

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

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

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

I principi

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

Trasparenza

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

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

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

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

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

Continuità e regolarità

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

Partecipazione

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

Efficienza ed Efficacia

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

Elementi identificativi

Regione

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via Pasquale Stanislao Mancini 20
Italia

Città

Roma

Cap

00196

Denominazione

Museo Hendrik Christian Andersen

Sito Web

<https://www.direzionemuseistataliroma.beniculturali.it/istituti/museo-hendrik-christian-andersen-roma/>

Email

dms-rm.museoandersen@beniculturali.it

Responsabile

Maria Giuseppina Di Monte

Telefono

+30 06 3219089

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1999

Notizie storiche

L'edificio è situato nel quartiere Flaminio vicino alla Facoltà di Architettura, a diversi Ministeri, al Museo dei Bambini Explora, all'Auditorium Parco della Musica, al MAXXI e a diverse istituzioni museali. Fu fatto costruire dallo scultore Hendrik C. Andersen come sua abitazione e atelier fra il 1922 e il 1924, su progetto dell'ingegnere Francesco Settimi in prossimità del Tevere.

La collezione è costituita da oltre duecento sculture, di cui circa quaranta di grandi dimensioni in gesso e in bronzo, duecento dipinti e oltre trecento opere grafiche.

L'edificio, costruito su tre piani e un seminterrato-deposito, presenta al piano terra due grandi saloni-atelier nei quali sono allestite le collezioni permanenti, un primo piano nobile con ampia terrazza destinato ad ospitare mostre temporanee ed altri due piani sovrastanti. Il prospetto principale dell'edificio, con il portale d'ingresso e le entrate che immettono negli atelier, si affaccia su via Mancini.

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

Il Museo, aperto da martedì a domenica, con orario continuato dalle 9.30 alle 19.30 (ultimo accesso ore 19.00), offre diversi tipi di attività: da quelle didattiche, sotto forma di visita guidata o visita conferenza, ai laboratori, giochi didattici oltre alle attività quali seminari, conferenze, presentazione di libri e convegni fino alle arti performative come danza, teatro e performances. Le mostre temporanee, tre o quattro per anno, propongono approfondimenti su temi legati al museo; attraverso la presentazione di opere in deposito e l'allestimento di mostre temporanee che illustrino aspetti particolari collegati alla collezione o approfondimenti sulla stessa o sull'artista.

Missione

Garantire la fruizione da parte del pubblico più esteso, favorendo la migliore percezione degli oggetti esposti e la più larga accessibilità attraverso la predisposizione, di cui il museo è dotato, di attrezzature finalizzate alla comprensione da parte di pubblico degli oggetti presentati. Valorizzare e promuovere la conoscenza delle collezioni e del museo attraverso mostre, attività culturali di vario tipo, implementare la collezione e tutelare e conservazione il patrimonio esistente.

Compiti e servizi

Uno dei compiti del Museo Hendrik Christian Andersen è garantire la fruizione da parte del pubblico più esteso, favorendo la migliore percezione degli oggetti esposti e la più larga accessibilità. Il Museo offre attività didattiche, visite guidate o visite conferenze, laboratori, giochi didattici seminari, conferenze, presentazioni di libri, convegni e soprattutto mostre temporanee.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

10

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Maria Giuseppina

Cognome

Di monte

Qualifica

Direttore

Telefono

+ 309 06 3219089

Email

mariagiuseppina.dimonte@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.30 -19.30 (ultimo ingresso ore 19.00)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

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, 25 dicembre salvo aperture straordinarie su progetto MiC

Numero di giorni di apertura annua

309

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

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- Per mail

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

Sì

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

Sale aperte

999

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

sono visitabili tutte le sale espositive del pianterreno (gipsoteca e atelier) e del primo piano (sale per mostre temporanee)

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

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

Sì

Precisare quali

cicli di conferenze e seminari in collaborazione con l'Università Roma Tre, l'Università La Sapienza, l'Accademia di Belle Arti (Roma)

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Fondazione Menna, Archivio Giuseppe Modica, Università La Sapienza, Accademia di Belle Arti, Istituti e Accademie Straniere a Roma, Associazione di volontariato Museum, Assessorato alle Politiche Sociali e alla Salute del Comune di Roma, Assessorato alla Cultura della Regione Lazio

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Letteratura

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

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 : senza 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

su prenotazione

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su prenotazione

Numero di opere inventariate

1069

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

250

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- 100%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

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

No

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

- Altro

Altro

iniziative con facolta di architettura di via flaminia

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

No

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

Sì

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

No

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

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Catalogo generale (in fase di pubblicazione)
Completamento della documentazione fotografica
Personale specializzato per l'archivio e la biblioteca
Implementazione percorsi per disabili e stranieri

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.)

Apertura della caffetteria, accessibilità ai depositi con lavori di sistemazione dei medesimi.
Potenziamento dell'illuminazione, climatizzazione delle sale espositive e creazione di un bookshop.
Riorganizzazione del materiale in archivio e biblioteca

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

Acquisizioni (piano arte contemporanea 2016), donazione (2016, 2017, 2022), rotazione delle opere in deposito

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.)

Mostra di libri d'artista tattili in collaborazione con l'Associazione di volontariato Museum (25 febbraio - 4 marzo 2022)
Riallestimento degli spazi espositivi al primo e secondo piano con le opere in deposito per ricreare lo spirito della casa museo (aprile 2022 in poi)

Altro

Presentazioni di libri, seminari e concerti

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**

Museo Hendrik Christian Andersen

Indirizzo / Address

Via Pasquale Stanislao Mancini, 20

Tel

+39 06 3219089

Email

dms-rm.museoandersen@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days