

## 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

Piazza Capodiferro 13  
Italia

### Città

Roma

### Cap

00186

### Denominazione

Galleria Spada

### Sito Web

<http://galleriaspada.beniculturali.it>

### Email

[adriana.capriotti@beniculturali.it](mailto:adriana.capriotti@beniculturali.it)

### Responsabile

dott.ssa Adriana Capriotti

### Telefono

06.6874896

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1927

**Notizie storiche**

La Galleria Spada è stata aperta al pubblico nel 1927, a seguito dell'acquisto di Palazzo Spada dai principi Spada Veralli Potenziani da parte dello Stato Italiano. Essa fa parte della Direzione Musei Statali della città di Roma, articolazione periferica della Direzione Generale Musei rientrante nel Ministero della Cultura.

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

La Galleria è collocata all'interno di Palazzo Spada (già Capodiferro), dove occupa una parte del piano nobile corrispondente a quattro Sale di epoca seicentesca; ad essa si accede attraversando il mirabile Cortile degli Stucchi di epoca rinascimentale. Nella Galleria si conserva l'importante raccolta di pittura (secc. XV- XVIII) dovuta principalmente ai cardinali Bernardino (1594 - 1661) e Fabrizio Spada (1643 - 1717), nonché frutto di altri incrementi familiari per via ereditaria e matrimoniale lungo il corso di tre secoli. Raffinato esempio di quadreria barocca romana -di notorietà internazionale- il circuito museale della Galleria Spada comprende anche il Giardino Segreto, dove si trova l'illusionistica Colonnata (altresì detta "Prospettiva") di Francesco Borromini, celebre e sensazionale artificio prospettico realizzato per il cardinal Bernardino Spada nel 1653.

**Missione**

In coerenza con la propria identità, la Galleria Spada tutela, cura e salvaguarda le proprie collezioni, promuovendone la conoscenza presso il pubblico nazionale e internazionale; a tal fine conserva, studia, acquisisce, espone e valorizza le testimonianze legate alla storia e al patrimonio artistico della famiglia Spada, come intesa anche nelle sue diverse intersezioni dinastiche (Veralli, Rocci, Veralli Potenziani, Ravaschieri ecc.). Più in generale, promuove la conoscenza dell'arte rinascimentale e barocca nazionale e internazionale, assieme a quella degli artisti rappresentati nella propria raccolta, nonché quella del fenomeno del collezionismo del Sei e del Settecento, quella della civiltà giuridica italiana rispetto alla indivisibilità e alla inalienabilità delle raccolte d'arte, quella della museologia e della museografia.

**Compiti e servizi**

La Galleria Spada assicura l'apertura ordinaria e straordinaria al pubblico; garantisce le attività di gestione, conservazione e promozione del proprio patrimonio; salvaguarda l'equilibrio espositivo delle opere offerte alla regolare fruizione anche con una mirata politica di prestiti tesa a non alterare l'omogeneità e la completezza delle sue quattro Sale; implementa la comunicazione dei propri contenuti verso il pubblico italiano e straniero anche avvalendosi delle nuove tecnologie.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

4

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Adriana

**Cognome**

Capriotti

**Qualifica**

Direttrice

**Telefono**

06.6874896

**Email**[adriana.capriotti@beniculturali.it](mailto:adriana.capriotti@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

8.30 - 19.30

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura**

- Lu
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

martedì; 25 dicembre; 1 gennaio; 1 maggio

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

No

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì

**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**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

**Fruizione**

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

100%

**Sale aperte**

4

**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**

100%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

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

No

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

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

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

Sì

**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

#### **Guide brevi**

Disponibili in inglese o altre lingue

#### **Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

#### **Catalogo generale**

- Disponibile in inglese o in altre lingue

#### **Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **Strumenti online**

- QR Code

#### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **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

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Bookshop**

- In concessione

##### **Caffetteria**

- Non presente



**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Esterni

**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**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Iniziative connesse all'esposizione di opere in regime di controprestito; iniziative didattiche; approfondimenti tematici; organizzazione di giornate di studio.

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Progetti di interscambio museale di opere a livello nazionale e internazionale; attività di tirocinio in partenariato con le Università; progetti di alternanza scuola/ lavoro.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Esternamente
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura

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

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

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Numero di opere inventariate**

474

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

**Numero di opere esposte**

255

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

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

- 100%
- Consultabili in sede

**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**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

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

Sì

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

Sì

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

- Altro

**Altro**

attività di rete con realtà culturali del territorio

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri soggetti

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

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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

- 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.)**

Implementazione delle attività culturali congeniali, quali: segmenti espositivi, organizzazione di giornate di studio, cantieri di restauro aperto, iniziative didattiche.

**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.)**

Realizzazione nuovo impianto di climatizzazione della Galleria; progettazioni relative ad accessibilità e sicurezza.

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

Attività di manutenzione e restauro; miglioramento della presentazione delle opere; implementazione dell'archivio relativo alla diagnostica.

**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.)**

Cantieri di restauro aperto; prosecuzione attività di tirocinio universitario; attività con le scuole; attività didattica; pubblicazioni specialistiche; progetti di virtualizzazione.

## **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**

Galleria Spada

**Indirizzo / Address**

Piazza Capodiferro 13, 00186 Roma

**Tel**

06.6874896

**Email**

adriana.capriotti@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**