

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

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

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

I principi

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

Trasparenza

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

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

Uguaglianza e Imparzialità

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

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

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono 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

Friuli Venezia Giulia

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Viale Miramare s/n
Italia

Città

Trieste

Cap

34151

Denominazione

Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare

Sito Web

<https://miramare.cultura.gov.it>

Email

mu-mira@cultura.gov.it

Responsabile

Andreina Contessa

Telefono

+39 040 224143

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1955

Notizie storiche

Il Museo Storico del Castello di Miramare è stato aperto al pubblico il 2 giugno 1955.

L'edificio, circondato da un parco di 22 ettari, è situato sulla punta del promontorio di Grignano, nel golfo di Trieste a circa una decina di chilometri dalla città stessa.

Costruito tra il 1856 e il 1860 per volontà dell'arciduca Ferdinando Massimiliano d'Asburgo (dal 1864 imperatore Massimiliano I del Messico), il Castello costituisce una testimonianza unica di una lussuosa dimora nobiliare conservatasi con i suoi arredi originari. L'arciduca volle infatti realizzare proprio in questi luoghi una residenza consona al suo rango nella quale abitare insieme alla consorte, la principessa Carlotta del Belgio.

Progettato dall'ingegnere austriaco Carl Junker, il Castello si presenta in stile eclettico come professato dalla moda architettonica dell'epoca: modelli tratti dai periodi gotico, medievale e rinascimentale si combinano in una sorprendente fusione, in una sintesi perfetta tra arte e natura.

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

Il Castello di Miramare gode di una posizione panoramica incantevole. Situato a picco sul mare, è circondato dal suggestivo Parco Storico, ricco di pregiate specie botaniche. I profumi mediterranei e le austere forme europee ricreano uno scenario unico grazie alla presenza del mare, che detta il colore azzurro delle tappezzerie del pianoterra del Castello e ispira nomi e arredi di diversi ambienti. Le sale conservano gli arredi originali e lungo il percorso di visita è possibile ammirare la collezione di oggetti preziosi, ceramiche e dipinti raccolti da Massimiliano d'Asburgo durante la sua vita. Nell'arco dell'anno, il Castello e le Ex Scuderie ospitano mostre temporanee e attività culturali. Dal 1955 l'intero complesso è un museo di incredibile fascino. Annoverato tra i primi 25 musei statali con maggior numero di visitatori (quasi 310.000 nel 2019), il Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare è un comprensorio aperto tutti i giorni dell'anno tranne il 01/01 e il 25/12.

Missione

Il Museo è un'istituzione senza scopo di lucro al servizio della società e del suo sviluppo.

Acquisisce, conserva, studia, comunica ed espone testimonianze materiali e immateriali connesse alle vicende del Castello e del Parco, già dimora principesca con giardino, poi sito aperto al pubblico.

Promuove lo studio e garantisce condivisione e divulgazione della conoscenza; si impegna affinché il suo patrimonio artistico e botanico sia accessibile e fruibile dalla collettività.

Si propone d'essere un polo di riferimento culturale per la città e la regione, nonché di coltivare relazioni con altre istituzioni culturali in Italia, in Europa e nel mondo per favorire la condivisione del sapere e delle pratiche di gestione dei beni culturali.

In linea con la concezione originaria del Parco di Miramare come sede di sperimentazione artistica e botanica, si impegna a essere un luogo di ricerca sul tema del rapporto tra arte, storia e natura, anche in relazione alle espressioni artistiche attuali

Compiti e servizi

L'offerta del Museo di Miramare comprende servizi culturali e di accoglienza, quali: visite guidate (tematiche e didattiche) su prenotazione o richiesta, mostre temporanee, eventi e attività educative, punti di informazione per il pubblico, bookshop accessibile anche senza pagare il biglietto d'ingresso, guardaroba gratuito presso la biglietteria, punto ristoro nel parterre del Parco, infopoint Promo Turismo FVG, servizio navetta ecologica, abbonamenti MiraCard.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

26

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Massimo

Cognome

Ambrosi

Qualifica

Funzionario Informatico

Telefono

+39 040 224143

Email

massimo.ambrosi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Museo: 9.00-19.00; Parco: 8.00-16.00 da novembre a gennaio; 8.00-17.00 in febbraio e dal 15 al 31 ottobre; 8.00-18.00 in marzo e dall'1 al 14 ottobre; 8.00-19.00 da aprile a settembre

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

1 gennaio e 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

363

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
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede
- 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

- Telefonica
- Per mail

- 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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- 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
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

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

100%

Sale aperte

26

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

Per i visitatori con disabilità motoria il Museo è visitabile grazie all'assenza di barriere architettoniche e alla presenza di un elevatore che consente l'accesso al primo piano. Nell'area di parcheggio due stalli sono riservati ai portatori di handicap. Il viale d'accesso al Castello è percorribile da carrozzelle o da veicoli che, trasportando persone disabili, abbiano fatto richiesta d'accesso.

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 comunque visitabili

Piano terra e primo piano del Museo.

Da settembre 2020, in occasioni speciali ed esclusivamente su prenotazione, piccoli gruppi accompagnati da incaricati del

Museo possono visitare gli interni della Torretta del Castello, recentemente restaurata grazie al contributo della Fondazione CRTrieste nell'ambito di un progetto Art bonus, ed il Bagno Ducale.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

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

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
 - A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

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

- In concessione

Caffetteria

- In concessione

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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

- CIPEC (Centro Integrato di Promozione e Comunicazione) - Comune di Trieste - European Route of Historic Gardens
 - European Royal Residences - Fondazione Cassa di Risparmio Trieste - ICTP (International Centre for Theoretical Physics)
 - Il Rossetti, Teatro Stabile del Friuli Venezia Giulia - PromoTurismo FVG - Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Direzione Centrale delle Risorse Agroalimentari, Forestali e Ittiche - SISSA (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati)
 - Tavolo Verde, Tavolo tecnico di coordinamento musei statali autonomi con parchi e giardini storici - Università degli Studi di Bologna - Università degli Studi di Padova, Dipartimento TESAF - Università degli Studi di Trieste - Università IUAV di Venezia - WWF Area Marina Protetta di Miramare

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

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

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

▼
In concessione

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

▼
Sì

-

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Quotidiani
Sito web
Mailing list
Newsletter
Social network
Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- Consultabili in sede

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

Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

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:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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.)**

Il Museo organizza e promuove tutto l'anno numerose iniziative, anche in forma integrata con le altre realtà e istituzioni presenti sul territorio, con l'obiettivo di potenziare l'offerta culturale del museo, favorire una più ampia fruizione da parte del pubblico e promuovere la conoscenza del ricco patrimonio di Miramare (Mostre temporanee, Eventi per diverse categorie di pubblico, Concerti ecc.)

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.)**

- Restauro del Castelletto - Avvio restauro e rifacimento delle Cucine antiche
- Connessione wi-fi per il pubblico
- Restauro del Bagno Ducale
- Attività ordinarie e straordinarie di manutenzione
- Nuovo allestimento degli appartamenti del Duca d'Aosta
- Ridefinizione del Parterre inferiore
- Avvio nuova cartellonistica informativa del Castello e del Parco accessibile anche ai non vedenti

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.)

Compatibilmente con l'emergenza sanitaria Covid-19 e le disposizioni normative ad oggi non prevedibili, il Museo opererà per la continuità delle attività di promozione e valorizzazione in programmazione (concerti, conferenze ecc.) rafforzando, inoltre, la presenza e la comunicazione sui canali digitali ufficiali. Per informazioni consultare <https://miramare.cultura.gov.it/whats-on/news/>

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 STORICO E IL PARCO DEL CASTELLO DI MIRAMARE

Indirizzo / Address

viale Miramare - 34151 Trieste

Tel

+39 040 224143

Email

mu-mira@cultura.gov.it

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

RECLAMO PRESENTATO DA / COMPLAIN FROM

NOME / FIRST NAME : _____

COGNOME / SURNAME : _____

NAZIONALITÀ / 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