



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 adopera 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 comunemente 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

Area Geografica	Regione
Centro	Toscana
Indirizzo	
Strada dell'Osteriaccia, 4	
Città	Cap
Monteriggioni SI	53035
Denominazione	
Eremo di San Leonardo al Lago	
Sito Web	Email
https://www.pinacotecanazionale.siena.it/eremo-di-san-leonardo-al-lago/	pin-si@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Axel Hémerly	0577317021

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	X

Notizie storiche

Lungo uno dei percorsi della Via Francigena, in località Santa Colomba, sorge l'Eremo di San Leonardo al Lago, così ricordato negli antichi documenti per la presenza di un lago prosciugato nel XVIII secolo. Le prime notizie certe che testimoniano la presenza di una comunità eremita risalgono all'anno 1112, ma la sua esistenza sembra risalire ad un'epoca precedente al XII secolo. Nel 1239 l'eremo passò agli Agostiniani e nel 1250, con una bolla papale fu unito a quello vicino e più noto di San Salvatore di Lecceto. La presenza di notevoli personalità religiose locali, tra cui il beato Agostino Novello che vi trascorse gli ultimi anni della sua vita e vi morì nel 1309, contribuì a trasformare San Leonardo in meta di pellegrinaggio.

Il riferimento alle risorse aggiuntive e alla consistenza della collezione e degli archivi, nelle prossime pagine, fa riferimento a tutta la collezione dei Musei Nazionali di Siena.

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

I resti della cinta muraria e due torri attestano che nel 1366 l'eremo fu fortificato per accogliere le vicine popolazioni di Santa Colomba in periodo di guerra. Lo sviluppo architettonico del complesso risente dell'adesione dei primi eremiti all'ordine agostiniano: a pianta quadrangolare con edifici articolati attorno al chiostro. Il Monastero conobbe un periodo di grande prosperità grazie alle donazioni di terre e alle offerte dei devoti, nonché al diretto intervento di istituzioni pubbliche, quali l'Ospedale di Santa Maria della Scala e la Repubblica di Siena, che ne promossero il rinnovamento. Nel Trecento fu ampliata la primitiva chiesetta romanica e realizzata la nuova chiesa gotica a navata unica, suddivisa in tre campate e abside rettangolare. Tra il 1360 e il 1370, il coro fu affrescato da Lippo Vanni, con ciclo dedicato alla Vergine. Nel locale a pian terreno, si trova a tutta parete un affresco raffigurante la Crocifissione attribuita a Giovanni di Paolo.

Missione

L'Eremo fa parte dei Musei Nazionali di Siena, un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città al fine di diffondere la conoscenza del valore nazionale e internazionale delle proprie collezioni. Testimonianza della scuola pittorica senese, crea relazioni con il territorio, con enti e istituzioni cittadine, nazionali e internazionali, ai fini di inserirsi in un ampio ambito di sinergie e rapporti. La valorizzazione di tale patrimonio è promossa anche attraverso la collaborazione con la comunità scientifica, con cui si istituiscono collaborazioni per l'organizzazione di mostre, convegni e altri eventi culturali.

Attraverso l'uso di strumenti tradizionali e innovativi la Pinacoteca intende aprirsi a diversi pubblici in modo da garantire in maniera dinamica il diffondersi delle conoscenze.

Compiti e servizi

L'Eremo di San Leonardo al Lago fa parte dei Musei Nazionali di Siena, e svolge le seguenti attività:

- ricerca e studio sulle collezioni e sui beni conservati;
- manutenzione conservativa e restauro del proprio patrimonio;
- cura dell'esposizione del patrimonio assicurando i migliori livelli di conservazione e di tutela;
- comunicazione e promozione, realizzazione eventi e mostre e altre iniziative pubbliche;
- aggiornamento delle conoscenze scientifiche sul patrimonio;
- didattica, formazione e divulgazione dei contenuti.

L'apertura dell'Eremo è attualmente gestita da un casiere che è sempre presente salvo nei giorni di ferie ed eventuale malattia.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Annalisa

Cognome

Giovani

Qualifica

Funzionaria per la comunicazione e promozione Responsabile mediazione e servizi educativi

Telefono

0577 41246

Email

annalisa.giovani@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.00-15.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6,5

Giorni di apertura

- Ma
- Me

	<ul style="list-style-type: none"> • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	lunedì, 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
282	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Sì	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Sì	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
No	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
x	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	X
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
50%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Esterni	No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Concerti, letture, passeggiate, presentazioni di studi, partecipazione ad iniziative nazionali con aperture straordinarie

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Con enti locali, Fondazione Toscana Spettacolo, università senesi, Polo musicale senese etc.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

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

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con 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 richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

su richiesta

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
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Ma
- Gio

Orario

9.00-13.00 su appuntamento

Numero di opere inventariate

1400

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

l'intera architettura e affreschi

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- 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
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • No 	su prenotazione presso Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento presso Palazzo Chigi Piccolomini
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento presso Palazzo Chigi Piccolomini
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento presso Palazzo Chigi Piccolomini
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse • Sì, partecipando a percorsi tematici 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, con altri musei del territorio 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	È in fase di studio
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni di volontariato • Imprenditoria locale • Università e istituti di formazione • Biblioteche e archivi 	

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.)

Gli obiettivi di miglioramento riguardano la produzione di materiale informativo, soprattutto cartaceo, rispetto all'Eremo di San Leonardo al Lago.
Aumentare inoltre aperture straordinarie ed occasioni di coinvolgimento di pubblici diversi.

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.)

Nessuno

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

Nessuno

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Nessuno

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.)

Sono previste aperture straordinarie e visite guidate gratuite

Altro

Nessuno

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

Musei Nazionali di Siena - Eremo di San Leonardo al Lago

Tel

057741246

Indirizzo / Address

Strada dell' Osteriaccia, 4, 53035 Monteriggioni SI

Email

pin-si.comunicazione@cultura.gov.it