



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 adoprerà 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	
Via del Capitano, 1	
Città	Cap
Siena	53100
Denominazione	
Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla	
Sito Web	Email
https://www.pinacotecanazionalesiena.it/palazzo-chigi-alla-postierla/	pin-si@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott. Axel Hémerly	0577 41246

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1965

Notizie storiche

Il Palazzo cinquecentesco si trova a pochi passi da Piazza Duomo; ha facciate con cornici a bugnato in pietra arenaria in cui campeggiano gli stemmi Chigi della Rovere e, sul portone di ingresso, lo stemma Piccolomini famiglia che acquistò l'edificio alla fine del Settecento. La costruzione del palazzo, realizzato sulla base di un progetto riferito a Bartolomeo Neroni detto "il Riccio", fu voluta da Scipione Chigi, importante politico senese, ambasciatore della Repubblica nel 1554-1555 durante l'assedio delle truppe imperiali e medicee e impegnato nella vita pubblica anche successivamente sotto i Medici.

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

Gli ambienti interni si sviluppano su due piano nobili, voluti da Scipione per garantire ai figli Cristofano e Camillo appartamenti separati, e sono decorati con stucchi e affreschi realizzati dal 1573. Nel salone del primo piano gli affreschi di Bernard van Rantwijck (a Siena dal 1572 al 1596) raffigurano "Storie e personaggi dell'Antico Testamento", oltre a immagini di Sibille e grottesche; nelle stanze laterali si trovano stucchi di Marcello Sparti (1565-1608). Al secondo piano la decorazione ad affresco e stucco, sempre dovuta a Rantwijck e Sparti, raffigura le Storie del condottiero romano Furio Camillo, mentre nelle tele del salone, realizzate da Dirck de Quade van Ravensteyn (1565-1620) si trovano le Storie di Scipione l'Africano. Nei due saloni e negli ambienti attigui sono inoltre esposti capolavori seicenteschi di Rutilio Manetti, Bernardino Mei e Raffaello Vanni.

Missione

Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla 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.

Oltre ad essere sede espositiva il Palazzo ospita gli uffici amministrativi della Pinacoteca fra cui l'archivio e la biblioteca. Cinque sale espositive.

Compiti e servizi

Palazzo Chigi Piccolomi alla Postierla 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
- prestiti

Il Palazzo è aperto al pubblico in alcuni periodi dell'anno (due volte alla settimana). Esiste la possibilità di visitarlo previo accordo e prenotazione durante tutto l'anno. Il Palazzo è inoltre aperto due volte alla settimana per l'accesso agli archivi e tutti i giorni per l'accesso agli uffici. L'orario di apertura riportato è quello relativo agli uffici.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

5

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

Il Palazzo è visitabile su prenotazione e in occasione di aperture straordinarie

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	sabato, domenica, festivi, 25 dicembre salvo diverse disposizioni
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
208	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 	Acquisto non previsto
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"> • 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
Al front office della biglietteria	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
	<ul style="list-style-type: none"> • No

Sì	
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
No	< 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Personale dedicato	
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	5
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"> • Più 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)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Solo interna
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	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
75%	
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 prenotazione	<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	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Vengono organizzate conferenze, esposizioni documentarie in archivio, visite didattiche. Aperture straordinarie in occasioni di iniziative locali e nazionali: Notte dei Ricercatori etc..
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Università degli Studi di Siena, Università per Stranieri di Siena, Fondazione Toscana Spettacolo etc.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente • Periodici • Monografie 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Cartellonistica • Mailing list • Newsletter • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Sponsorizzazioni • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	su prenotazione
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
su prenotazione	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Ma • Gio 	9.00-13.00 su appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
1400	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
30	> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o

posseduto	documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> < 50% Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> 100% Consultabili in sede
Disponibilità di: pubblicazioni	
<ul style="list-style-type: none"> Si 	
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	su prenotazione
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento
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
Si	Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Si, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse Si, partecipando a percorsi tematici Si, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> Si, 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
Si, 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
Si	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e	

accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- 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.)

Predisposizione di audioguida con qr code

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.)

Progettazioni piani PEBA.

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

In occasione del riallestimento della Pinacoteca, alcune opere esposte a Palazzo Chigi verranno collocate nella sezione dedicata al '600 in Pinacoteca. A Palazzo Chigi verranno collocate altre opere.

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

Non previsto

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.)

Tra le azioni di valorizzazione che il Museo ha in programma vi è la realizzazione di nuovi supporti alla visita (didascalie, audioguide e guide cartacee) e la realizzazione di strumenti specifici per i pubblici con disabilità sensoriali e cognitive. Verranno inoltre potenziate le attività educative e performative rivolte ai vari pubblici ed eventi e attività.

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

Palazzo Chigi Piccolomini alla Postierla

Tel

0577 41246

Indirizzo / Address

Via del Capitano, 1

Email

pin-si.comunicazione@cultura.gov.it