

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 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Toscana
Indirizzo		
Strada di Busseto, 42 Vignano 53100 Siena (SI)		
Città	Cap	
Siena	53100	
Denominazione		
Villa Brandi		
Sito Web	Email	
https://www.pinacotecanazionalestoscana.it/	pin-si.villabrandi@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Dott. Axel Hémary	0577 281161	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2000
Notizie storiche		
La costruzione della villa risale al XVI secolo come testimoniano le decorazioni a stucco nel salone del primo piano databili alla metà del '500. Alla metà del '700 la villa divenne proprietà della famiglia Brandi che nel 1767 fece erigere di fronte alla costruzione principale una piccola cappella. Lo storico dell'arte, che ha giocato un ruolo fondamentale alla nascita della Pinacoteca Nazionale di Siena redigendo il primo catalogo e ideando l'allestimento originale, ha frequentato assiduamente la residenza familiare scegliendola come luogo prediletto di ritiro e ritrovo con artisti e intellettuali suoi amici; alla sua morte nel 1988 lasciò il complesso in eredità allo Stato.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L'interno è arredato con suppellettili, opere d'arte, mobili dal Cinque al Settecento. La raccolta di Cesare Brandi comprende le molte opere donate dagli artisti amici e rappresenta una sorta di compendio della cultura figurativa italiana del Novecento, in cui compaiono i nomi più significativi di quel periodo: De Pisis, Morandi, Manzù, Guttuso, Mastroianni, Scialoja, Burri e molti altri. Oltre alla villa e alle opere, il lascito Brandi comprende una biblioteca, un archivio e una vasta raccolta fotografica. L'archivio conserva manoscritti e dattiloscritti, oltre a un ricco carteggio tra lo studioso e rilevanti nomi della letteratura e della storia dell'arte. Il repertorio fotografico si divide tra fondo di documentazione, con foto relative agli studi e alle ricerche scientifiche di Brandi, e fondo familiare con spaccati di vita personale a partire dagli ultimi decenni dell'Ottocento.		
Missione		
Villa Brandi 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 l'Istituto intende aprirsi a diversi pubblici, in modo da garantire in maniera dinamica il diffondersi delle conoscenze culturali.

Compiti e servizi

Villa Brandi 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

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
12	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Annalisa	Giovani
Qualifica	Telefono
Funzionaria per la comunicazione e promozione - Responsabile mediazione e servizi educativi	057741246
Email	
annalisa.giovani@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Martedì e Venerdì: 8.30-13.30 Giovedì e Sabato : 14.00-19.00	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
5	- Ma - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la

Sì	chiusura tutti i lunedì e i mercoledì, la 2a e 4a domenica del mese e il 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua 240	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
Acquisto del biglietto • On line c/o sito web del museo/polo	Tempi di attesa per l'acquisto in sede Meno di 30'
Possibilità di prenotazione Sì	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) Sì
Modalità di prenotazione • In sede • Telefonica • Per mail • Presso altri musei	Tempi di attesa per l'accesso 0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa Sì	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
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito • Flyer • Schede di sala	Reperibilità del materiale informativo gratuito : • Disseminato nei dispenser di sala
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua: • Italiano • Inglese	Segnaletica interna • 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)	Parcheggio riservato
Sì	Sì
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- Muniti di cartellino identificativo - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	- Addetti alla vigilanza - Amministrativi - Tecnico-scientifici
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
Le aree visitabili in caso di contingenze particolari saranno decise di volta in volta, a seconda delle esigenze.	Sì
Pulizia delle sale	
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%	Il percorso museale è tutto aperto, in caso di esigenze particolari le chiusure parziali o totali saranno segnalate sul sito internet: www.pinacotecanazionalestiena.it
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Meno di una volta a settimana	- Sala video - Sala destinata alla didattica - Sala conferenze
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
Sì	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
Sì	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	Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
Non presente	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
- Su prenotazione - Ad orari fissi	Non presenti
Strumenti online	
No	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
Si	Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su richiesta	Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
Non presente	Non presente

Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	Nessuna
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	Eventi legati a spettacoli dal vivo di musica e teatro
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Esternamente	Arte
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Mailing list - Newsletter - Social network	Non presenti
Accordi e convenzioni	
Non presenti	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : con prenotazione/iscrizione	No

Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
Sì : con prenotazione/iscrizione	No
Altre iniziative	
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 richiesta
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 richiesta	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
- Sito web - Mailing list - Newsletter - Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
- Lu - Ma - Me - Gio - Ve	su prenotazione
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
72	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
35	< 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
100% - Consultabili in sede	< 50% - Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
< 50% - Consultabili in sede	100% - Consultabili in sede

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

- < 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta per ricerche scientifiche

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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:

- Enti territoriali
- Università e istituti di formazione
- Musei

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 obbiettivi di miglioramento riguardano la produzione di materiale informativo, soprattutto cartaceo, rispetto alla collezione di Villa Brandi.
Aumentare le aperture straordinarie e le iniziative di spettacolo dal vivo per incrementare la fruizione 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, iniziative di musica, teatro e danza durante l'autunno e la primavera.

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	Indirizzo / Address
Musei Nazionali di Siena - Villa Brandi	Strada di Busseto, 2, 53100, Siena.
Tel	Email
057741246	pin-si.comunicazione@cultura.gov.it