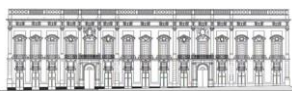


FONDAZIONE SANT'ELIA



P A L E R M O

CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE SANT'ELIA

1. PREMESSA

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”:

a) **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.

b) 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 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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
Sicilia
Area geografica
Sud
Indirizzo
Via Maqueda, 81
Città
Palermo
Cap
90133
Denominazione
Fondazione Sant'Elia
Sito Web
http://fondazionesantelia.it/
E-mail
fondazionesantelia@gmail.com
Responsabile
Antonino Ticali

Telefono
091 2712061/2

CARATTERISTICHE ESSENZIALI
Natura Giuridica-Istituzionale
Fondazione – Ente Privato a totale partecipazione Pubblica
Tipo di Gestione
Diretta
Anno di Istituzione
2010
Notizie Storiche
Fondazione Sant'Elia è organismo istituito nel 2010, interamente partecipato dalla Città Metropolitana di Palermo. Il 3 Agosto 2012 è stata iscritta nel registro delle persone giuridiche della Regione Siciliana come persona giuridica di diritto privato. La Provincia di Palermo, nel 2013 ha concesso alla Fondazione l'uso di Palazzo Santa Croce e Trigona di Sant'Elia, divenuto sua sede legale, e del Loggiato di San Bartolomeo, da allora adibiti prevalentemente a sedi espositive per mostre temporanee
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
La Fondazione Sant'Elia è un organismo preposto alla valorizzazione del patrimonio artistico-monumentale-culturale delle sue due aree espositive: <ul style="list-style-type: none"> - Palazzo Sant'Elia - Loggiato di San Bartolomeo
Missione
La Fondazione Sant'Elia ha lo scopo di promuovere la diffusione della cultura e dell'arte quali strumenti per la crescita della società civile. Nasce a fine 2010 dalla volontà del consiglio provinciale pro tempore, anche al fine di tutelare e valorizzare il patrimonio artistico, monumentale e culturale del territorio. La Fondazione Sant'Elia si propone come centro culturale non solo di arti figurative ma anche di attività musicali e letterarie. Collabora con istituzioni pubbliche e private, singoli collezionisti, club service. La Fondazione non riceve contributo pubblico annuale di funzionamento. Le entrate sono impiegate per la manutenzione degli edifici in gestione e per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali. Tutti gli Organi operano a titolo gratuito.
Compiti e Servizi
La Fondazione offre la possibilità di fruire dei propri locali anche per eventi congressuali, meeting, presentazione di marchi, eventi privati, previa corresponsione di un canone il cui importo è stabilito da tariffario pubblico. Gli introiti sono interamente impiegati per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.
Superficie espositiva (mq)
1729
Spazi Esterni
2 atri
Numero saloni
20
Numero di visitatori annui
25.000

Referente della compilazione della carta
Nome
Antonino
Cognome
Ticali
Qualifica
Sovrintendente

Telefono
091 2712061/2
E-mail
fondazionesantelia@gmail.com

Accessibilità e accoglienza
Orario di apertura
Tutto l'anno
Orario di apertura feriale
9:30 – 18:30
Apertura serale
Occasionale
Numero di ore giornaliere (min. 6)
9
Giorni di apertura
Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica
Effettua il giorno di chiusura settimanale
No
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
15 luglio; 15 agosto
Numero di giorni di apertura annua
363
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Si
Presenza di social media
Si
Il museo è presente in altri siti web
Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si
Biglietteria
Ingresso a pagamento Ingresso gratuito Gestione diretta Svolge anche funzioni di punto informativo turistico Possibilità di riduzioni Biglietti cumulativi
Acquisto del biglietto
In sede Online
Tempi di attesa per l'acquisto in sede
Meno di 30'
Possibilità di prenotazione

Si
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
No
Modalità di prenotazione
Per e-mail, telefonicamente o sui sistemi di biglietteria
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
Si
Segnaletica interna
Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica
Segnaletica all'esterno dell'area espositiva
Si
Completa di denominazione e orari di apertura
Si
Presenza di segnaletica esterna parchi e giardini
No
Parcheggio riservato
No
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
Si
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%
Personale dedicato
No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
Scivoli/rampe/sedie a rotelle Ascensore

Fruizione
Disponibilità di materiale fruibile: sale aperte alla fruizione
100%
Sale aperte
20
Per ragioni di sicurezza è previsto l'accesso contingentato
Si

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)
Quotidiana
Spazi dedicati alla comunicazione
Sala conferenze
Zone di sosta
Si
Area Wi-Fi
Si
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Si
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Si
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Si
Schede mobili
Si
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
No
Materiale informativo/brochure/depliant
Si
Catalogo generale
Si
Audioguide
No
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
Si
Strumenti multimediali
Postazioni Audio video
Strumenti online
Si
Strumenti online: Altro
No
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Si
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
No

Servizi di ospitalità
Bookshop
Si
Caffetteria
Si
Ristorante
Si
Guardaroba custodito
No
Servizi Igienici
Interni ed esterni
Nursery
No

Valorizzazione
Si organizzano esposizioni temporanee
Si
Promozione programmata degli eventi espositivi
Si
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Si
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Si
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo
Si
Precisare quali
Settimana delle culture, le vie dei Tesori, la scuola adotta un monumento
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere
Si
Precisare quali
In the City
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, etc)
Si
Aree tematiche Pubblicazioni
Mostre/beni culturali
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

Sito web
Quotidiani
Mailing list
Social network
Risorse aggiuntive
Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni
Partnership con altri istituti
Accordi integrati

Educazione e didattica
Servizi educativi
Saltuariamente
Didattica affidata in concessione
No
Attività di alternanza scuola/lavoro
Si
Visite e percorsi tematici
Si
Laboratori artistici e di animazione
Saltuariamente
Corsi di formazione per docenti scolastici
No
Progetti in convenzione con le scuole
Si
Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
No
Altre iniziative
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato
No
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No

Documentazione sui beni conservati
Orario
-
Numero di opere inventariate
11
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
100%
Numero di opere esposte
Variabile in ragione delle temporanee
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
100%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
100%
Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
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
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
Disponibilità di: pubblicazioni
Si

Servizi Specialistici
Depositi
Si
Archivio
Si
Biblioteca

Si
Fototeca
No

Rapporti con il territorio
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto
Si
Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale
Si, partecipando a percorsi tematici Si, realizzando esposizioni temporanee
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati
Altro
Altro
Si, con: Fondazione Orestiadi Associazione Raizes Conservatorio di Musica Alessandro Scarlatti Palermo Università degli Studi di Palermo Associazione Teatro Biondo di Palermo Fondazione Teatro Massimo Accademia di Belle Arti di Palermo
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

Si
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio
Si
Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Si
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività
Incontri Quotidiani digitali 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.)
Aumento dell'attrattività per arrivare a coinvolgere un pubblico più vasto e variegato possibile, dal punto di vista dell'età e delle differenti culture. Revisione dell'allestimento. Predisposizione di nuovi spazi espositivi.

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.)
Riorganizzazione del deposito. Collegamento tra le sedi espositive del Palazzo Sant'Elia e del Loggiato San Bartolomeo
Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisizioni, comodati)
Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (residenze d'artista, concessione in uso degli spazi, ecc.)
Concessione dei servizi aggiuntivi includente il servizio di biglietteria. Concessione in uso degli spazi della Fondazione per attività culturali.
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.)
Mostra temporanee

Reclami, proposte, suggerimenti
<p>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.</p> <p>Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.</p> <p>L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.</p> <p>Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.</p>
Indagini di customer satisfaction
<p>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.</p>
Comunicazione
<p>La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della Fondazione e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.</p>
Revisione e aggiornamento
<p>La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.</p>

MODULO DI RECLAMO/COMPLAINT FORM
FONDAZIONE SANT'ELIA
Via Maqueda, 81 90133 Palermo
fondazionesantelia@gmail.com segnalazionifondazione@gmail.com

RECLAMO PRESENTATO DA / COMPLAIN FORM

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO / COMMENTS

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO / 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