



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E  
DEL TURISMO

Museo  
della  
Certosa  
di Pavia  
Certosa  
di Pavia  
(Pavia)

# Carta della qualità dei servizi

2016

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo della Certosa di Pavia si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

#### ▪ *uguaglianza e imparzialità*

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

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

Il museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo della Certosa ha sede nella Certosa di Pavia (PV) edificio storico di proprietà dello Stato. Dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)), organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Allo stesso Polo fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso il Museo. Il Museo è stato aperto stabilmente nel 2008. È articolato su due piani a esposizione permanente.

### COMPITI E SERVIZI

La missione del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio storico artistico esposto, proveniente dal monumento della Certosa. Collabora con altri musei della città di Pavia per iniziative didattiche e culturali in genere rivolte a fasce di utenza diversificate, dalla scuola al pubblico adulto.

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

Il Museo è collocato all'interno del monumento della Certosa di Pavia (con accesso dal cortile principale) e occupa gli spazi del cosiddetto Palazzo Ducale.

L'ingresso non presenta barriere architettoniche; le sale museali sono prive di barriere e comodamente percorribili. Il secondo piano è accessibile con ascensore. Il museo è dotato di servizi igienici anche per disabili.

Nel museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e le persone.

### ORARI E GIORNI DI APERTURA

Il museo è aperto da giovedì a domenica; è chiuso lunedì, martedì e mercoledì.

Segue gli orari di apertura del monumento:

- da novembre a febbraio 9.30-11.30 e 14.30-16.30
- marzo e ottobre 9.30-11.30 e 14.30-17.00
- da aprile a settembre 9.30-11.30 e 14.30-17.30
- da maggio ad agosto 9.30-11.30 e 14.30-18.00

L'ingresso al museo è gratuito. Non è necessaria la prenotazione.

### ACCOGLIENZA

Il pannello con l'indicazione degli orari e della gratuità dell'ingresso è collocato sulla porta d'accesso al museo.

Il personale addetto ai servizi di vigilanza fornisce indicazioni sui servizi e sul percorso di visita del museo.

### FRUIZIONE

Le sale attualmente allestite sono tutte aperte al pubblico. Qualora una parte dovesse essere chiusa ne viene data comunicazione presso l'ingresso.

### STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Lungo il percorso del museo sono collocati pannelli esplicativi di carattere generale; tutti gli oggetti esposti sono dotati di didascalie.

Sono disponibili depliant informativi gratuiti e presso il banco di accoglienza sono consultabili anche le pubblicazioni sul museo.

#### EDUCAZIONE E DIDATTICA

Non è richiesta la prenotazione per gruppi e scolaresche.

Informazioni su orari, modalità di accesso, iniziative sono fornite telefonando al nr. Tel. 0382-924990 (o direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet del Polo Museale della Lombardia: [www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it](http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it)

#### DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La riproduzione fotografica o con filmati degli oggetti esposti in museo senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare al Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)) una domanda di autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D. Lgs. 42/2004, artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni esposti è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)) entro un termine massimo di 30 giorni.

### IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

#### RAPPORTI CON IL PUBBLICO: RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

È a disposizione del pubblico, presso l'ingresso del museo, un registro dei suggerimenti e dei reclami, che verrà visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

avvalersi del Registro dei suggerimenti e dei reclami o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato, oppure inviare una mail all'indirizzo [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it).

Il museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di ristoro consistente in una pubblicazione gratuita o nell'inserimento del visitatore in una lista di persone da invitare in caso di eventi o manifestazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetto di attenta analisi.

#### COMUNICAZIONE

La carta dei servizi è disponibile all'ingresso della struttura.

#### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

#### MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente saranno sottoposti ai visitatori questionari e saranno effettuate interviste a campione per una valutazione del gradimento dei servizi offerti e per raccogliere eventuali suggerimenti e consigli.

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO**

**Museo della Certosa di Pavia**

Certosa di Pavia

Tel. 0382/924990

Mail: [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**