

## 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a: Piano Nobile Stanze del cardinale Museo del Barocco Romano Museo dell'Arte Contemporanea Parco Chigi Mostra temporanea	<p><i>destinatari:</i> senza restrizioni</p> <p><i>accesso:</i> le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale ed esposte al pubblico presso la biglietteria, pubblicate sul depliant informativo e sul sito internet <a href="http://www.palazzochigiariccia.it">www.palazzochigiariccia.it</a></p> <p><i>orari:</i> <b>Piano Nobile</b> visite guidate periodo estivo (1 aprile - 30 settembre) dal martedì al venerdì: ore 11 - 16 - 17,30 sabato, domenica e festivi: ore 10,30 - 11,30 - 12,30 - 16 - 17 - 18 - 19</p> <p>periodo invernale (1 ottobre - 31 marzo) dal martedì al venerdì ore 11 - 16 - 17,30 sabato, domenica e festivi ore 10,30 - 11,30 - 12,30 - 15 - 16 - 17 - 18</p> <p><b>Stanze del Cardinale</b> orario estivo (1 aprile - 30 settembre) sabato, domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p>orario invernale (1 ottobre - 31 marzo) sabato, domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p><b>Museo del Barocco Romano</b> orario estivo (1 aprile - 30 settembre) dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p>orario invernale (1 ottobre - 31 marzo) dal martedì alla domenica: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p><b>Museo dell'Arte Contemporanea</b> orario estivo (1 aprile - 30 settembre) dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p>orario invernale (1 ottobre - 31 marzo) dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30 la biglietteria chiude mezz'ora prima</p>

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
		<p><b>Parco Chigi</b>  orario (1 aprile – 30 settembre)  sabato, domenica e festivi: ore 10 – 13 e ore 15,30 – 19  i cancelli chiudono mezz'ora dopo</p> <p><b>Mostra temporanea</b>  orario estivo (1 aprile – 30 settembre)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 – 13,30 e ore 15,30 – 19  la biglietteria chiude mezz'ora prima  orario invernale (1 ottobre – 31 marzo)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 – 13,30 e ore 15 – 18,30  la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p><i>giorni di chiusura:</i>  lunedì, 1° gennaio, 9 febbraio, Pasqua, 1° maggio, 15 agosto, 25 dicembre</p>

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visite da parte di gruppi precostituiti	<p>visite organizzate con guida o senza; prenotazione obbligatoria per gruppi e scolaresche composte da minimo 15 e massimo 25 persone</p> <p>possibilità di accesso a:  Piano Nobile  Stanze del cardinale  Museo del Barocco Romano  Museo dell'Arte Contemporanea  Parco Chigi  Mostra temporanea</p>	<p>destinatari: gruppi precostituiti composti da minimo 15 e massimo 25 persone  accesso: le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale ed esposte al pubblico presso la biglietteria, pubblicate sul depliant informativo e sul sito internet <a href="http://www.palazzo-chigi-riccia.it">www.palazzo-chigi-riccia.it</a></p> <p><i>orari:</i> <b>Piano Nobile</b>  periodo estivo (1 aprile - 30 settembre)  dal martedì al venerdì ore 11 - 16 - 17,30  sabato, domenica e festivi ore 10,30 - 11,30 - 12,30 - 16 - 17 - 18 - 19  periodo invernale (1 ottobre - 31 marzo)  dal martedì al venerdì ore 11 - 16 - 17,30  sabato, domenica e festivi ore 10,30 - 11,30 - 12,30 - 15 - 16 - 17 - 18</p> <p><b>Stanze del Cardinale</b>  orario estivo (1 aprile - 30 settembre)  sabato, domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19  la biglietteria chiude mezz'ora prima  orario invernale (1 ottobre - 31 marzo)  sabato, domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30  la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p><b>Museo del Barocco Romano</b>  orario estivo (1 aprile - 30 settembre)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19,00  la biglietteria chiude mezz'ora prima  orario invernale (1 ottobre - 31 marzo)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30  la biglietteria chiude mezz'ora prima</p> <p><b>Museo dell'Arte Contemporanea</b>  orario estivo (1 aprile - 30 settembre)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15,30 - 19,00  la biglietteria chiude mezz'ora prima  orario invernale (1 ottobre - 31 marzo)  dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 - 13,30 e ore 15 - 18,30  la biglietteria chiude mezz'ora prima</p>

**Parco Chigi**

orario (1 aprile – 30 settembre)

sabato, domenica e festivi: ore 10 – 13 e ore 15,30 – 19

i cancelli chiudono mezz'ora dopo

**Mostra temporanea**

orario estivo (1 aprile – 30 settembre)

dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 – 13,30 e ore 15,30 – 19

la biglietteria chiude mezz'ora prima

orario invernale (1 ottobre – 31 marzo)

dal martedì alla domenica e festivi: ore 10 – 13,30 e ore 15 – 18,30

la biglietteria chiude mezz'ora prima

*giorni di chiusura:*

lunedì, 1° gennaio, 9 febbraio, Pasqua, 1° maggio, 15° agosto, 25 dicembre

## 5.2 Accesso al patrimonio

consultazioni	possibilità di accesso individuale a tutto il patrimonio ammesso a consultazione previa autorizzazione del Conservatore e su appuntamento, negli appositi spazi della Biblioteca e dell'Archivio;	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito su appuntamento
prestiti	prestito di opere d'arte, materiale archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito del materiale bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

## 5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

## 5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on-line, svolte in sede	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della Terza Età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
tirocini e stage Servizio civile	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
collaborazione didattica con Università	attività didattica concernente la storia dell'arte, dell'architettura di Roma e dei Castelli Romani	destinatari: laureandi accesso: da concordare

## 5.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio organizzazione gestione di Palazzo Chigi in Ariccia e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo [info@palazzochigiariccia.it](mailto:info@palazzochigiariccia.it)

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla la L. R. 24 novembre 1997 n. 42 “*Norme in materia di beni e servizi culturali del Lazio*”;

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s’impegna a realizzare.

### 6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento possesso di un Regolamento di utilizzo	Regolamento del Museo approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 54 del 16.12.2013
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente in biglietteria e sul sito e aggiornata periodicamente

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio



### 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	presenza di sistemi e dispositivi antintrusione e antincendio	Presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna sorveglianza
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Rispetto delle normative di base; Presenza della segnaletica di sicurezza mantenuta e controllata ogni due mesi
confortevolezza	interventi di pulizia del Museo e degli spazi espositivi	Con affluenza giornaliera maggiore di 300 pax/giorno: due volte al giorno; con affluenza inferiore: una volta al giorno
	riscaldamento	- Spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - Sale per convegni, congressi e conferenze con temperatura minima invernale di 20° C temperatura di confort 18° - 20° umidità relativa 50% con variazione $\pm$ 10%
accessibilità	utenti in genere	Idoneità accesso esterno su Piazza di Corte 14
	utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili su Piazza di Corte 14 Parcheggio riservato ai disabili nel cortile interno;

### 6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	conservatore	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	Per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	Flessibilità del personale; I nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

## 6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali	Annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità verificate

## 6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nome completo del Museo, orari di apertura su cartello esposto all'esterno;</li> <li>- pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso;</li> <li>- segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore , ecc.);</li> <li>- presenza costante di un operatore, in orario d'apertura al pubblico, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)</li> </ul>
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n. 8 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui n. 2 bilingue;</li> <li>- completezza dell'apparato didascalico;</li> <li>- ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche;</li> <li>- presenza di plastico;</li> <li>- apertura di una sala multimediale;</li> <li>- apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc</li> </ul>
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (nel caso in cui è prevista)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura al pubblico del Museo;</li> <li>- disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale</li> </ul>
didattica	pianificazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche;</li> <li>- realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)</li> </ul>

consultazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc;</li> <li>- accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio;</li> <li>- facilità di accesso alla modulistica;</li> </ul>	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
prestito	prestito di opere d'arte, del materiale archivistico, grafico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; modulistica disponibile
	prestito del materiale bibliografico	immediato (in presenza)
riproduzioni	esecuzione sollecitata delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	circa 200 eventi culturali, scientifici e di carattere sociale organizzati annualmente, in collaborazione con Enti ed Istituti, associazionismo, privati, ecc.
informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Museo e del Comune	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

## 8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica o può essere richiesto apposito modulo disponibile in biglietteria. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Conservatore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Conservatore da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (biglietteria, anche per ingressi gratuiti).
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	- esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); - distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; - analisi delle risultanze.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'Ufficio organizzazione e gestione di Palazzo Chigi e/o all'indirizzo di posta elettronica [info@palazzochigiariccia.it](mailto:info@palazzochigiariccia.it)