



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale
Servizio I

Prot. n. 5170 del 19/12/2013
Cl: 04.19.04.5

CIRCOLARE n. 31

alle Direzioni Regionali

agli Istituti Centrali,
nazionali
e dotati di Autonomia Speciale

ai Poli museali

a tutti gli Istituti Periferici

LORO SEDI

e p.c. al Segretario Generale

alle Direzioni Generali

LORO SEDI

Oggetto: trasmissione dei nuovi modelli di Carta della Qualità dei Servizi.

A seguito dell'emanazione delle *Linee-guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità*, pubblicate dalla CiVIT con Delibera n. 3 del 2012, questa Direzione Generale ha avviato un'attività di verifica e aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi, secondo un processo condiviso, attraverso un apposito Gruppo di lavoro composto da rappresentanti delle altre Direzioni Generali competenti (D.G. Biblioteche, Istituti Culturali e Dir. d'Autore; D.G. Paesaggio, Belle Arti e Arte Contemporanee; D.G. Antichità e D.G. Archivi) ed un rappresentante del Segretariato Generale. In particolare, la Delibera sopra richiamata indica alcune indispensabili integrazioni ai contenuti della Carta precedentemente adottata per renderla uno strumento in linea con le nuove esigenze di trasparenza ed efficacia dell'azione pubblica.



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale
Servizio I

Dopo un lavoro iniziale di revisione, il Gruppo di lavoro ha approvato in prima istanza una bozza della Carta agli inizi del corrente anno. A seguire, al fine di verificare la validità del modello, in collaborazione con le Direzioni Regionali, è stata avviata la sperimentazione con un insieme di istituti - fra cui musei, case-museo, aree e parchi archeologici, biblioteche e archivi - la cui selezione ha tenuto conto delle diverse tipologie, delle dimensioni e della localizzazione geografica dei suddetti istituti. Terminata la sperimentazione e messo a punto il modello, la nuova Carta è stata approvata definitivamente dal Gruppo di lavoro.

I principali campi oggetto di aggiornamento sono stati quelli relativi ad Accesso e Fruizione. Sono stati inseriti campi specifici relativi a: Servizi museali, Valorizzazione, Rapporto con gli stakeholder e Obiettivi di miglioramento. Le modifiche hanno riguardato, nello specifico: un maggiore dettaglio delle attività di valorizzazione e dei servizi museali finalizzati alla definizione di un progetto culturale che guidi le attività dell'istituto, il decoro dell'ambiente, l'accessibilità ampliata, gli strumenti di informazione, gli obiettivi di miglioramento e l'importanza di coinvolgimento degli stakeholder.

La Carta della Qualità si presenta pertanto come uno strumento ancor più efficace per il miglioramento della qualità dei servizi e il soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

Con la presente si trasmettono i modelli aggiornati della Carta della Qualità dei servizi per i musei/aree archeologiche/ parchi archeologici/ complessi monumentali, per le biblioteche e per gli archivi. Si trasmettono inoltre le *Linee guida per la compilazione*, documento che si è ritenuto utile per una maggiore chiarezza di stesura ed omogeneità della Carta.

Gli Istituti e i Luoghi della cultura, pertanto, sono invitati ad adottare i nuovi modelli di Carta della Qualità dei Servizi, inviandone una copia alla scrivente Direzione Generale.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Anna Maria BUZZI