



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Rocca Roveresca di Senigallia (AN)

# Carta della qualità dei servizi

2012

## 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 per i beni e le attività culturali 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 complesso monumentale Rocca roveresca di Senigallia si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo complesso monumentale si adoprerà 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 complesso monumentale 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 complesso monumentale 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

La Rocca di Senigallia è un bene demaniale in consegna alla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici delle Marche.

La Rocca sorge a ridosso della fascia costiera adriatica, in posizione fin dall'antichità considerata strategica per la difesa della città dalle incursioni dei nemici provenienti dal mare.

Sui resti di una torre romana del III secolo a.C., venne innalzata in età medievale una torre costiera di avvistamento, che nel corso dei secoli è stata più volte ingrandita e racchiusa in cortine di mura sempre più ampie, fino a diventare la grande fortezza rinascimentale che oggi vediamo.

La Rocca, così come è oggi, fu fatta costruire tra il 1476 e il 1482, da Giovanni Della Rovere, nominato Signore di Senigallia e di Mondavio nel 1474 dal Pontefice Sisto IV.

Per la costruzione della sua residenza Giovanni Della Rovere si avvale dei migliori architetti del tempo: Luciano Laurana, famoso artefice del Palazzo ducale di Urbino, progettò la parte residenziale e Baccio Pontelli, valente architetto militare, portò a compimento l'opera del Laurana realizzando anche la struttura difensiva che la circonda.

La pianta della Rocca è un quadrilatero con quattro grandi torrioni agli angoli, una forma molto comune alle fortezze del Quattrocento. Mura e torrioni formano insieme la zona fortificata, all'interno di questo perimetro fortificato è inserita la zona destinata alla residenza ducale.

I Della Rovere governarono Senigallia fino al 1631. Dal 1508 il loro governo si estese al Ducato di Urbino e dal 1513 anche alla Signoria di Pesaro.

La Rocca è un museo del tempo e dello spazio:

- del tempo perché la struttura, in quanto testimonianza di un periodo storico - dal III secolo a.C. al Quattrocento con tutte le espressioni e i segni dei lavori sedimentati nei secoli - ne trasmette le emozioni e la conoscenza;
- dello spazio perché le mostre documentarie permanenti allestite al suo interno servono a valorizzare maggiormente la struttura e insieme documentare i diversi percorsi di conoscenza.

La Rocca è anche e soprattutto un contenitore per mostre, convegni e iniziative culturali varie.

Lungo il percorso di visita si può disporre di apparati didattici per approfondire argomenti d'interesse:

- **Sala audiovisivi**

Proiezione di filmati didattici sulla Rocca, sulla città di Senigallia e sul sistema fortificato dell'antico Ducato di Urbino.

- **Mostra documentaria permanente sulla famiglia Della Rovere**
- **Sala Museo virtuale**

Possibilità di consultare un sistema multimediale interattivo con diverse opzioni di ricerca:

**La Rocca e il sistema difensivo dei Della Rovere**

**Le famiglie dei Montefeltro e dei Della Rovere**

**Gli architetti della Rocca**

**Glossario di architettura militare**

- **Esposizione materiale archeologico di età romana**
- **Esposizione materiale ceramico rinascimentale**

Si tratta di reperti rinvenuti in occasione di lavori di scavo condotti durante i restauri.

- **Mostra documentaria permanente sulla storia della Rocca e sugli interventi di restauro**
- **Modellino di legno della Rocca e del fossato di guardia**

Dotato di meccanismi mobili appositamente predisposti, consente di vedere uno spaccato dell'edificio con alcune delle strutture più significative e più antiche altrimenti non accessibili.

L'Istituto, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, la conoscenza e la fruizione pubblica del monumento attraverso specifiche attività.

In particolare:

- preserva l'integrità del bene in consegna assicurandone la conservazione, la manutenzione, il restauro e la fruizione da parte dell'utente;
- sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento e partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con la concessione all'uso degli spazi espositivi;
- svolge attività educative e didattiche;
- collabora con le scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale.

Tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati possono accedere alla Rocca roveresca di Senigallia e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità contemplate nella presente *Carta*.

In generale, l'utente ha diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte della Rocca e sulla modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con la Rocca grazie all'accesso facilitato a forme strutturate di partecipazione (questionari, segnalazioni e proposte).

La Rocca roveresca di Senigallia mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni e biglietteria. Si può comunicare con gli operatori all'accoglienza tramite il telefono, per fax e per posta elettronica; altre informazioni di primo livello si possono ottenere presso la Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici delle Marche.

L'orario di apertura al pubblico è di 11 ore continuative (dalle 08.30 alle 19.30) anche nei giorni festivi, fatta eccezione per il 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre.

In relazione alla maggior affluenza di pubblico, specialmente durante il periodo estivo ed in concomitanza con eventuali iniziative promosse dal Ministero e dal Comune di Senigallia, la Rocca roveresca programma ogni anno delle aperture straordinarie e con orario prolungato serale.

L'accesso alla Rocca è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali esenzioni ed agevolazioni, secondo le direttive impartite dal Ministero.

Tutti i costi sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

La prenotazione non è obbligatoria, ma gradita nel caso di gruppi o scolaresche, al fine di garantire una regolare programmazione delle visite. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura della Rocca per telefono o tramite fax.

Ogni utente ha diritto di usufruire dei servizi della Rocca roveresca osservando norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della Rocca.

Ogni comportamento ritenuto non conforme a quanto precisato sarà causa di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori in ingresso sono tenuti a depositare bagagli, borse voluminose e zaini negli appositi armadietti di sicurezza.

E' vietato:

- introdurre animali negli spazi espositivi, ad eccezione di quelli utili ad accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive senza apposita autorizzazione;
- fumare, ai sensi della L. 3/2003;
- usare il cellulare negli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande all'interno del complesso monumentale.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	08.30 – 19.30 (negli ultimi 30' non è consentito l'ingresso)
Giorni di apertura	Tutti i giorni feriali e festivi eccetto: 1° gennaio 1° maggio 25 dicembre
<i>Attesa per l'acquisto del biglietto:</i>	
- in sede	massimo 10 minuti
- su prenotazione	massimo 10 minuti
<b>Accoglienza</b>	
<i>Informazione e orientamento:</i>	
• esistenza di un punto informativo	In prossimità dell'ingresso e in biglietteria
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Guida al percorso di visita
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Portale della Cultura Italiana, Regione Marche
• presenza di segnaletica	Pannelli con didascalie in italiano, francese, inglese e tedesco , mappe e segnaletica di orientamento lungo i percorsi

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Accesso facilitato per persone con disabilità	Servoscala Didascalie in braille
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile:</b> - sale aperte alla fruizione	Fruibile compatibilmente con la normativa sulla sicurezza con cartelli informativi alla biglietteria e lungo il percorso in caso di chiusura temporanea di alcuni locali
<b>Rapidità della fruizione:</b> - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	tempo massimo di attesa 10 minuti
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	tempo massimo di attesa 10 minuti
<b>Efficacia della mediazione</b>	
<b>Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni</b>	
- pannelli e/o schede mobili	Pannelli lungo tutto il percorso di visita
- guide brevi	Pieghevole con notizie storiche e guida breve al percorso di visita (in distribuzione gratuita all'ingresso) Guida breve per le scuole primarie appositamente realizzata con proposte di laboratori e giochi.
- visite didattiche	Durante il periodo estivo in collaborazione con il Comune
- strumenti multimediali	Sistema multimediale interattivo con diverse possibilità di ricerca
-strumenti <i>on line</i>	In allestimento
<b>Assistenza per categorie svantaggiate:</b>	
- in via continuativa	Da parte del personale interno
<b>Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive</b>	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	Sala audiovisivi e mappe tattili
- esistenza di percorsi specifici	Percorso ridotto e facilitato per diversamente abili

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>EDUCAZIONE DIDATTICA</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Presso la sede della Soprintendenza Ufficio Servizi educativi (con orario 09,00-13,00)
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Su richiesta e con appuntamento c/o la sede della Soprintendenza
<b>Ampiezza</b>	
<i>Iniziativa:</i>	Adesione alle iniziative culturali del Comune di Senigallia o altri enti
- visite e percorsi tematici	Mostre documentarie permanenti
- laboratori artistici e di animazione	Si autorizzano iniziative esterne quali visite drammatizzate etc.
- progetti speciali per le scuole	Percorsi didattici differenziati dedicati alle Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria (su prenotazione):  1. "L'Arme del Rovere e l'arte del pane. Viaggio nella struttura difensiva e civile della Rocca Roveresca".  2. "Il Rovere e la Sfinge. Segni, emblemi e imprese del Duca Giovanni".
- altre iniziative	"Il Museo si tinge d'argento": visite accompagnate gratuite per over 65 ogni primo e terzo sabato del mese (su prenotazione per gruppi max 30 persone)
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	A cura dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale della Soprintendenza
<b>DOCUMENTAZIONE SUL BENE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario per la consultazione	Su richiesta e con appuntamento c/o la sede della Soprintendenza
<b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<i>Disponibilità di:</i>	
- schede di catalogo	Relative ai particolari architettonici del monumento c/o l'Ufficio Catalogo ICCD della Soprintendenza
- schede di restauro	c/o Archivio Lavori della Soprintendenza
- archivio fotografico	c/o Archivio fotografico della Soprintendenza
- pubblicazioni	Guida breve per la scuola

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

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 dei moduli disponibili all'ingresso e una volta compilati consegnarli al personale incaricato;
- inviare un fax al seguente numero 071.63258;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo : sbap-mar@beniculturali.it

La Rocca effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro come il rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.

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

### COMUNICAZIONE

La *Carta* è resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul Portale della Cultura Italiana, Regione Marche e tramite la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La *Carta* è soggetta a revisione periodica sia in caso di aggiornamento degli standard dei servizi, sia per il recepimento degli eventuali reclami da parte del pubblico. Tale revisione, in mancanza di particolari necessità, avrà norma di cadenza biennale.



**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici delle Marche  
Soprintendenza per i Beni Architettonici e per il Paesaggistici delle Marche**

**Rocca Roveresca di Senigallia  
Piazza del Duca, 2- 61019 Senigallia (AN)  
Tel. e Fax 071.63258**

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**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**