



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E
DEL TURISMO

Cappella Espiatoria – Monza

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 la Cappella Espiatoria 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*

L'istituto 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 dell'Istituto 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

NATURA GIURIDICA

La Cappella espiatoria è un museo statale, afferente al Polo Museale della Lombardia.

SEDE

La Cappella si trova a Monza, in via Matteo da Campione 7/a, a breve distanza da Villa e Parco Reale.

CENNI STORICI e DESCRIZIONE

La Cappella Espiatoria sorge sul luogo dove il 29 luglio del 1900 re Umberto I venne assassinato dall'anarchico Gaetano Bresci, il quale dichiarò esplicitamente di aver voluto vendicare i morti dei moti del maggio 1898 e l'offesa per la decorazione conferita al generale Bava Beccaris, responsabile della repressione che provocò un centinaio di vittime a Milano. Il figlio e successore Vittorio Emanuele III diede incarico di progettare il memoriale all'architetto Giuseppe Sacconi, autore anche della tomba di Umberto I al Pantheon e del monumento a Vittorio Emanuele a Roma (oggi "Altare della Patria" o "Vittoriano"); l'opera fu proseguita dal suo collaboratore architetto Guido Cirilli (che apportò modifiche al progetto originario) e fu completata nel luglio del 1910, in occasione del decimo anniversario dell'uccisione.

Il complesso monumentale sul cui fronte è situato un cancello di ferro fucinato dal Mazzucotelli e due propilei ai capi estremi, è costituito da un alto basamento a gradinate sulla cui piattaforma cintata di transenne di bronzo s'innalza una poderosa base poligonale nella quale è disposta la cappella. Su questa base si innalza l'alta stele dorica greco-italica, sulle cui fronti anteriore e posteriore sono applicate due immense croci di alabastro. Tutta la costruzione è in pietra di Oggiono; le due croci in alabastro d'Algeria trasparente; Al di sopra della porta della cappella, è posto il gruppo in bronzo della Pietà di Lodovico Pogliaghi.

L'interno della cappella architettonica in Botticino ha negli angoli colonne doriche che sorreggono gli archi sui quali poggia la cupola; le pareti sono rivestite di marmo greco macchiato, lo zoccolo di marmo africano; le lunette, gli archivolti e la cupola di mosaici; nelle lunette laterali i busti dei santi e beati di casa Savoia.

Nella sottostante cripta si entra nella parte posteriore della gradinata; essa ha forma di croce greca ed è rivestita nelle pareti di marmo aranciato scuro di Verona e nelle volte di mosaici intonati alla stessa tinta; nella volta di mezzo è situato un disco di alabastro che può essere illuminato per trasparenza da lampade elettriche; sotto, nel pavimento, un cippo in marmo nero segna il punto ove il re fu assassinato.

Ai lati della scalinata di accesso alla cappella e sulle pareti della cripta sono oggi raccolte corone votive bronzee (circa 180), delle più varie fogge, che città, istituzioni, associazioni, comunità di italiani sparse per il mondo e personalità straniere inviarono a re Umberto quale estrema espressione di pietà.

MISSIONE

La missione istituzionale del museo Cappella Espiatoria è quella di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza del Monumento e del contesto storico artistico di riferimento.

COMPITI E SERVIZI

SERVIZI

Il Museo collabora con altre realtà territoriali, in particolare la Villa Reale, 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

ORARI E GIORNI DI APERTURA

Attualmente la visita alla Cappella Espiatoria è possibile previo appuntamento tramite il seguente contatto telefonico: + 39 039 380772; + 39 02 80294401; o suonando il campanello dell'ingresso in via Matteo da Campione 7/A, dalle ore 09:00 alle ore 14:00 tutti i giorni (a eccezione del lunedì) e la prima e terza domenica del mese dalle ore 09,00 alle 14,00.

L'accesso al sito è gratuito.

La Cappella Espiatoria rimane chiusa il 1 gennaio; 1 maggio; 25 dicembre.

I visitatori che abbiano meno di dodici anni devono essere accompagnati.

ACCOGLIENZA

Il punto di accoglienza è situato di fronte al cancello d'ingresso del Museo

FRUIZIONE

Lo spazio interno della Cappella e il cortile antistante sono accessibili

MATERIALE INFORMATIVO

Dépliant informativo gratuito all'ingresso

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Materiale informativo on line www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it

EDUCAZIONE E DIDATTICA

I Servizi Educativi ed i Laboratori didattici sono coordinati dalla Direzione con la collaborazione del personale del Museo.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet: www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it – Cappella Espiatoria

La riproduzione fotografica del monumento/museo e parti di esso, è consentita - senza pagamento di oneri - 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. + 39 02-80294401; 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 del bene è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di autorizzazione viene rilasciata dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; pm-lom@beniculturali.it) entro un termine massimo di 30 giorni, compatibilmente con le disponibilità di personale.

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 viene visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail all'indirizzo del Museo e/o del Polo Museale Lombardia (pm-lom@beniculturali.it).

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.

Il museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti, compatibilmente con la disponibilità di personale.

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 sarà 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.

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

Cappella Espiatoria
Via Matteo da Campione 7/a – Monza Brianza
tel. 39 039 380772; + 39 02 80294401
mail: 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