



Ministero per i Beni e le Attività Culturali



Carta della qualità dei servizi

Museo Storico del Castello di Miramare

viale Miramare, 34014 Trieste tel. 040.224143 fax 040.224220
e-mail: info@castello-miramare.it
sito web: www.castello-miramare.it

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 Museo Storico del Castello di Miramare 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.

Il Museo si adopera 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*

La struttura 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.

LA STORIA

Il Museo Storico del Castello di Miramare, di proprietà statale e dipendente dalla Soprintendenza BSAE FVG, è stato aperto al pubblico il 2 giugno 1955.

L'edificio, circondato da un parco di 22 ettari, si trova sulla punta del promontorio di Grignano, che si protende nel golfo di Trieste a circa una decina di chilometri dalla città stessa.

Gli esterni in stile eclettico sono stati realizzati tra il 1856 e il 1860 su progetto di Carl Junker dietro commissione dell'arciduca Ferdinando Massimiliano d'Asburgo, che abitò all'interno della castello dal Natale del 1860 fino alla primavera del 1864 insieme alla consorte, la principessa del Belgio Carlotta Coburgo-Gotha. Il 14 aprile 1864 Massimiliano, seguito dalla moglie, partì alla volta del Messico di cui aveva accettato la corona imperiale; non fece più ritorno a Miramare, perché il 19 giugno 1867 venne fucilato da rivoluzionari repubblicani a Queretaro. Carlotta, dopo un breve ritorno a Miramare tra il 1866 e il 1867, di fronte al precipitarsi degli eventi che avevano come protagonista il marito cadde in uno stato di follia, da cui non si riprese fino alla morte avvenuta in Belgio nel 1927. Il Castello restò possesso degli Asburgo fino al passaggio di Trieste all'Italia nel 1918: divenuto allora proprietà demaniale, ospitò dal 1931 al 1937 il duca Amedeo di Savoia-Aosta e la sua famiglia. Adibito a scuola per ufficiali nazisti durante il secondo conflitto, fu tra il 1945 e il 1954 quartiere del Governo Militare Alleato.

Il Castello di Miramare offre ai visitatori di oggi l'esempio di una dimora nobiliare ottocentesca dove i ricchi arredi interni conservatisi fino ai nostri giorni, costituiti da mobili, quadri e sculture delle collezioni di Massimiliano d'Asburgo, restituiscono inalterato il fascino di un'epoca ormai tramontata, in cui il *revival* di diversi stili storici produce un impatto carico di suggestioni.

LA MISSIONE

La missione istituzionale propria del Museo è la conservazione, la tutela, la valorizzazione del patrimonio architettonico, artistico, librario e botanico del complesso di Miramare, e la promozione della sua conoscenza. Il Museo assolve tali compiti in primo luogo attraverso:

- l'esposizione al pubblico delle raccolte conservate e il potenziamento della loro fruibilità attraverso apparati didascalici e didattici;
- lo studio e la ricerca scientifica dei beni posseduti con l'obiettivo, in particolare, di approfondire la figura di Massimiliano d'Asburgo nel contesto storico della cultura europea del XIX secolo;
- allestimento periodico di esposizioni temporanee su tematiche specifiche onde permettere la visibilità anche di oggetti provenienti dai depositi;
- eventi culturali, conferenze, visite tematiche e stage aperti a studenti universitari.

LE FUNZIONI E I SERVIZI

L'offerta culturale del Museo Storico del Castello di Miramare comprende servizi di visite guidate, visite tematiche e visite didattiche su prenotazione o richiesta; punti di informazione per il pubblico; un book shop al pianoterra del castello, fornito nello specifico delle pubblicazioni inerenti al museo, e accessibile anche senza pagare il biglietto d'ingresso al museo; un servizio guardaroba gratuito nella stanza della biglietteria, a cura degli addetti della biglietteria stessa; un luogo di ristoro nel parco, disciplinato con la legge 4/93; un parcheggio a pagamento all'ingresso del parco, con circa sessanta posti auto.

All'interno del Parco il Castelletto ospita la sede della Direzione della Riserva Naturale Marina di Miramare, che svolge compiti di controllo e informazione sul patrimonio vegetale e faunistico dell'area marina protetta antistante il parco (tel. 040.224147; sito web www.riservamarinamiramare.it). Nei pressi del Castelletto si trovano le serre storiche, luogo oggi di esposizione per gli animali esotici del "Parco tropicale", visitabile a pagamento tutti i giorni dalle ore 10.00 fino ad un'ora prima della chiusura del Parco di Miramare (tel.

040.2247091; sito web www.parcotropicale.it). Nella zona del Parco è inoltre presente l'ottocentesco edificio delle Scuderie, già sede di esposizioni temporanee.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Il Castello e il Parco di Miramare sono aperti tutti i giorni dell'anno con orario continuato.

Il biglietto d'ingresso per il Castello costa 6,00 Euro per i cittadini dell'UE con età compresa tra i 25 e i 65 anni; 4,00 Euro per i cittadini dell'UE con età compresa tra i 18 e i 25 anni; è gratuito per i cittadini dell'UE con età inferiore ai 18 anni e superiore ai 65 anni.

Per visitare il Parco non è previsto il pagamento di biglietto d'ingresso.

Orario di apertura del Castello: dalle ore 9.00 alle 19.00 (chiusura biglietteria ore 18.30).

Orario di apertura del Parco: da novembre a febbraio dalle ore 8.00 alle ore 17.00; marzo e ottobre dalle ore 8.00 alle ore 18.00; da aprile a settembre dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Attesa per l'acquisto dei biglietti: al massimo 30 minuti in sede o su prenotazione telefonica, effettuabile allo 041.2770470 (fax 041.5200410) dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 14.00 il sabato. In casi di eccezionale affluenza, un tempo di attesa maggiore rispetto a quello indicato verrà comunicato tempestivamente ai visitatori da parte dell'addetto capoturno del personale di sorveglianza in servizio presso il museo.

La modalità di visita è libera nell'ambito del percorso suggerito.

ACCOGLIENZA

Informazioni on line

Informazioni *on line* sul Museo, le sue collezioni e i servizi, sono reperibili sul sito web www.castello-miramare.it; per inoltrare richieste ci si può valere della e-mail info@castello-miramare.it.

Punti informativi

Nell'atrio del Museo è allestito uno sportello info affidato a personale qualificato che garantisce l'informazione al pubblico in lingua italiana e in lingua inglese, aperto con gli stessi orari del museo, consultabile anche telefonicamente allo 040.224143 (per il fax: 040.224220, lunedì – venerdì h. 9.00-15.00).

All'inizio del viale di accesso al Museo (viale del Lecci) si trova il punto informativo "Turismo FVG", dove è possibile effettuare anche prenotazioni di alberghi o acquistare le "Friuli Venezia Giulia card", aperto con il seguente orario: h. 9.00 – 17.00 da marzo a maggio; h. 10.00 - 18.00 da giugno a settembre; h. 9.00 – 17.00 da ottobre a febbraio (tel. 040.224193; sito web www.infopointmiramare.it; e-mail infopointmiramare@gmail.it).

Materiale informativo gratuito

Sono disponibili su richiesta un dépliant bilingue italiano-inglese sul castello e volantini relativi alle iniziative in corso nel Museo (mostre, conferenze, manifestazioni) presso lo sportello info del castello; altri opuscoli e dépliant riguardanti siti di interesse turistico - culturale della provincia e della regione possono essere richiesti presso il punto informativo "Turismo FVG".

Segnaletica

Nell'atrio e in ogni singola stanza del museo è riprodotta su appositi segnali la planimetria del castello, in modo da permettere al visitatore di individuare agevolmente l'ambiente in cui si trova, lo svolgimento complessivo dell'itinerario, le uscite di sicurezza di cui l'edificio è dotato. Tali segnali ricordano inoltre i divieti di scattare fotografie, di effettuare riprese audiovisive, e di utilizzare il telefono cellulare all'interno del castello. Ogni stanza della dimora di Massimiliano è contrassegnata da cifra romana seguita dalla relativa denominazione. Ulteriori segnali specifici indicano le uscite di sicurezza.

Nel Parco sono predisposti dei pannelli che illustrano la planimetria del giardino, mettendo in evidenza il punto in cui ci si trova, lo sviluppo del percorso con i luoghi rilevanti, l'indicazione del punto di ristoro e dei servizi igienici. Ogni pannello rammenta inoltre che nel Parco è fatto divieto di: accendere fuoco, calpestare le aiuole, aggirarsi in costume da bagno, tuffarsi o nuotare, fare picnic, giocare a pallone, usare biciclette/pattini/monopattini. Nel Parco i cani vanno condotti al guinzaglio.

Cartelli specifici segnalano i tre servizi igienici esistenti nel Parco: uno all'ingresso del Parco nei pressi del parcheggio autovetture e bus; uno negli immediati dintorni del Museo; uno retrostante al punto di ristoro.

Accesso per persone con disabilità

Il pianoterra del Museo è visitabile dagli utenti con ridotta capacità motoria, grazie all'assenza di barriere architettoniche; il primo piano è eventualmente accessibile con un ascensore, che non consente però a tutte le carrozzelle di entrarvi. Possono essere predisposti su richiesta degli scivoli per facilitare il superamento degli scalini presso il portico d'ingresso.

Nell'area di parcheggio, all'inizio del viale di accesso al museo, due posti sono riservati a portatori di handicap: tale viale, lungo circa 300 metri, è percorribile dalle carrozzelle o dai veicoli che, trasportando persone disabili, abbiano fatto richiesta di arrivare direttamente all'ingresso del Museo.

Per consentire la visita ai disabili in carrozzella anche al primo piano del Museo, è previsto in futuro l'ampliamento della cabina dell'ascensore attualmente in uso.

FRUIZIONE

Le sale visitabili sono in totale 28 e tutte aperte alla fruizione (100%): l'itinerario si snoda al pianoterra attraverso 13 stanze (atrio d'ingresso, atrio d'onore, sala III, sala IV, sala V, sala VI, sala VII, sala VIII, sala IX, sala X, sala progetti, sala XI, sala XII), al piano superiore attraverso 15 stanze (5 stanze non numerate degli "Appartamenti del duca Amedeo d'Aosta", ballatoio, sala XIII, sala XIV, sala XV, sala XVI, sala XVII, sala XVIII, sala XIX, sala XX, sala XXI).

Gli spazi dedicabili alla fruizione sono in totale 2 e entrambi aperti alla fruizione: si trovano al pianoterra e corrispondono alla sala Progetti e alla postazione multimediale della "Sala didattica informatica".

Si prevedono circa 20 minuti quale tempo massimo di attesa per l'accesso alla visita per gruppi, scuole o altre categorie.

Per favorire la conoscenza e il godimento dei beni da parte dei visitatori, il Museo mette a disposizione i seguenti strumenti:

- pannelli didattici posizionati all'ingresso e in ogni sala del Museo, dotati di una sintetica spiegazione per ogni singolo ambiente in quattro lingue (italiano, tedesco, inglese, francese);
- pannelli predisposti all'interno del Museo in occasione di mostre e manifestazioni;
- pannelli didattici in tre lingue (italiano, inglese, tedesco) collocati nel parco, che illustrano il punto in cui ci si trova descrivendone le caratteristiche principali;
- pubblicazioni relative al castello e al suo parco acquistabili al book shop del museo, e in particolare: Rossella Fabiani, *Museo Storico del Castello di Miramare*, Milano, Electa, 2001 (guida breve edita in

- italiano, tedesco, inglese, francese); *Il Museo Storico del Castello di Miramare*, a cura di Rossella Fabiani, Vicenza, Terraferma, 2005 (catalogo generale, di carattere scientifico, edito in italiano);
- audioguide noleggiabili alla biglietteria, disponibili in sei lingue (italiano, tedesco, inglese, francese, spagnolo, sloveno);
 - visite guidate e visite didattiche a pagamento per gruppi o scolaresche, prenotabili telefonicamente allo 041.2770470 (fax 041.5200410) dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 14.00 il sabato;
 - consultazione della postazione multimediale della “Sala didattica informatica”, allestita al pianoterra del Museo, consultabile alle seguenti voci: “Vita di Massimiliano”; “Gli Asburgo”; “Il parco”; “Artisti a Miramare”;
 - strumenti di consultazione on line: il sito web www.castello-miramare.it; il sito web www.sirpac-fvg.org, nell’ambito del quale è attualmente in corso un’iniziativa di catalogazione informatica di opere di proprietà del Museo nell’ambito del progetto SIRPAC (“Sistema Informativo Regionale sul Patrimonio Culturale”) condotto del “Centro regionale di catalogazione e restauro dei beni culturali”, con sede a Villa Manin di Passariano (UD);
 - assistenza qualificata per categorie svantaggiate attivabile su richiesta, telefonando allo 040.224143 (fax 040.224220), o inviando una e-mail all’indirizzo info@castello-miramare.it. Al momento sono in corso dei progetti tesi alla formulazione di una mappa tattile.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Tutti i giorni presso il Museo, nei suoi orari di apertura, è possibile ricevere informazioni e assistenza da parte di personale qualificato circa l’attività didattica svolta dall’Istituto.

Sono programmate visite tematiche gratuite al Castello o al Parco a cura degli assistenti museali nella giornata di domenica, alle ore 11.30 e 15.30, pubblicizzate tramite appositi avvisi all’interno del museo, sul sito web www.castello-miramare.it e sulla stampa locale, con prenotazione facoltativa presso lo sportello info nell’atrio del museo.

Presso lo sportello info del Museo e sul suo sito web verrà data opportuna informazione circa altre visite gratuite tenute dagli assistenti museali ad approfondimento di mostre eventualmente allestite nel Castello, o in occasione di eventi di rilevanza locale e nazionale.

Presso il Museo o sedi culturali esterne vengono organizzate periodicamente conferenze aventi come oggetto la divulgazione della conoscenza della storia e del patrimonio del Museo.

Alle iniziative in corso viene data diffusione mirata sia attraverso la stampa e la televisione locali, sia con la distribuzione di materiale informativo nelle sedi opportune.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni presenti nel museo (schede di catalogo, schede di restauro, archivio fotografico, pubblicazioni) è consultabile dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, esclusi giorni festivi, previa richiesta da inoltrare alla Direzione (tel. 040.224143, fax: 040.224220, lunedì – venerdì h. 9.00-15.00; e-mail info@castello-miramare.it). Il suddetto materiale è riproducibile a pagamento dietro autorizzazione della Soprintendenza BSAE FVG.

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:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso presso lo sportello info del Museo e consegnarli al personale incaricato
- inviare una e-mail all'indirizzo info@castello-miramare.it o un fax al numero 040.224220.

Il Museo Storico del Castello di Miramare effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (distribuzione gratuita di materiale informativo).

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 della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Storici Artistici
e Etnoantropologici del Friuli Venezia Giulia

Museo Storico del Castello di Miramare

Indirizzo Viale Miramare
Tel. 040.224143 Fax 040.224220

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

Firma di chi ha raccolto la segnalazione: _____