



**REGIONE SICILIANA**

**DIPARTIMENTO DEI BENI CULTURALI E I.S.**

**Carta della qualità dei servizi**

**Area Geografica: Sicilia**

**Indirizzo: via conte Agostino Pepoli, 180**

**Città: Trapani**

**CAP: 91100**

**Denominazione: Museo regionale “Agostino Pepoli”**

**Acronimo: MRAP**

**Sito Web: [www.regione.sicilia.it/beniculturali/museopepoli/MuseoPepoli.html](http://www.regione.sicilia.it/beniculturali/museopepoli/MuseoPepoli.html)**

**E-mail: [polomuseale.tp@regione.sicilia.it](mailto:polomuseale.tp@regione.sicilia.it); [urpmuseotp@regione.sicilia.it](mailto:urpmuseotp@regione.sicilia.it);**

**Responsabile: Arch. Luigi Biondo**

**Telefono: 0923553269**

**Fax: 0923535444**

### **Natura giuridica-istituzionale**

**Tipo di gestione :** pubblica

**Anno di Istituzione:** 1909

#### **Notizie storiche:**

Il Museo “Agostino Pepoli” ha sede nei locali dell’ex convento dei Padri Carmelitani, un ampio edificio il cui nucleo originario sorse nella seconda metà del XIII secolo, rinnovato, ampliato e rimaneggiato in un ampio lasso di tempo che va dalla prima metà del Trecento al Settecento. Il Museo è intitolato al suo fondatore, il conte Agostino Pepoli, che lo costituì come Museo Civico tra il 1906 e il 1908. Il ricco patrimonio che vi è custodito ha origine in larga parte da tre importanti nuclei collezionistici: le raccolte “d’antichità e d’arte” del conte Agostino Sieri Pepoli; la quadreria del generale Giovan Battista Fardella ed il museo del conte Francesco Hernandez di Erice. Il percorso espositivo si articola sui due piani dell’edificio: al piano terra hanno sede la sezione dedicata alla Scultura del Rinascimento e quella Storico-Risorgimentale, che comprende, oltre a svariati cimeli, anche una selezione di dipinti ottocenteschi. Al primo piano si possono ammirare la Pinacoteca, con Dipinti che vanno dal tardo Medioevo al XX secolo, e l’ampia sezione delle arti applicate, che include figurine da presepe, ceramiche, opere d’arte tessile, ori e argenti, manufatti in corallo, gioielli. È in fase di completamento, ma non ancora aperta al pubblico, la rinnovata Sezione archeologica.

## **Compiti e servizi:**

**Principali servizi resi:** Fruibilità al pubblico delle collezioni, mostre realizzate anche in collaborazione con enti; presentazioni di libri; convegni di interesse culturale; prestiti di opere ad altri musei per mostre temporanee; attività didattica con le scuole e le università; iniziative di promozione culturale in collaborazione con associazioni; club-service; concerti realizzati in collaborazione con i conservatori di Stato.

## **I Procedimenti:**

Concessioni d'uso di spazi museali; concessioni per riprese fotografiche, televisive e cinematografiche; prestiti di opere d'arte; stipula di convenzioni con enti pubblici, università, scuole pubbliche e enti di formazione.

## **Organizzazione dell'ufficio:**

Direzione e Staff;

U.R.P.

Unità operativa 1: affari generali e del personale, legale, contenzioso e contabilità, gare e contratti, sicurezza e protezione civile;

Unità operativa 2: valorizzazione, promozione, ricerca scientifica, progettazione, manutenzione e restauri, gestione siti dipendenti.

## **Impegni e standard di qualità**

**Eventuale superficie espositiva (mq):** 3460

**Eventuali spazi esterni (giardini e parchi) (mq):** 1400

**Numero totale sale:** 29

**Numero dei visitatori annui:** 23556

## **Referente della compilazione della carta**

**Nome:** Marcello

**Cognome:** Milano

**Qualifica:** Funzionario Direttivo

**Telefono:** 3357957484

**Email:** marcello.milano@regione.sicilia.it

## Accessibilità e accoglienza

**Orario di apertura al pubblico :** dalle ore 9,00 alle 17,30; domenica e festivi: dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

**Orario di apertura Feriale al pubblico:** dalle ore 9,00 alle 17,30

**Apertura serale :** occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6):** h 8,30

**Giorni di apertura:** Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato e Domenica;  
domenica e festivi dalle ore 9,00 alle 12,30;

**Effettua il giorno di chiusura settimanale:** Lunedì

**Numero di giorni di apertura annua :** 313

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi:**

[www.regione.sicilia.it/beniculturali/museopepoli/MuseoPepoli.html](http://www.regione.sicilia.it/beniculturali/museopepoli/MuseoPepoli.html)

**Presenza di social media:** Facebook

**La struttura è presente in altri siti web:** Izi.TRAVEL

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale:** SI

**Eventuale Biglietteria:**

Ingresso a pagamento SI

Ingresso gratuito SI

Ingresso libero, senza emissione di biglietto NO

Gestione diretta SI

In concessione NO

Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni: SI

Possibilità di riduzioni: SI; Biglietti cumulativi: SI; Biglietti integrati: NO; Facility card: NO

Biglietti differenziati museo / parco: NO

**Acquisto del biglietto:**

In sede: SI

Presso altre strutture: SI

Presso uffici turistici e/o agenzie: NO

On line c/o sito web del museo/polo: NO

On line c/o siti di rivenditori autorizzati: NO

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede:**

Possibilità di prenotazione: NO

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità): NO

**Modalità di prenotazione:**

In sede, Telefonica, per mail: SI

Presso altri musei: NO

Presso uffici turistici e/o agenzie: NO

On line c/o sito web del museo/polo: NO

On line c/o siti di rivenditori autorizzati: NO

**Tempi di attesa per l'accesso :** 1 / 2 minuti ca.

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa:** NO

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie:** 5/ 10 minuti ca.

**Informazione e orientamento:**

**punto informativo:** biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito:** SI

**Segnaletica interna:** SI

**Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza:** SI

**Segnaletica all'esterno:** SI

**Completa di denominazione e orari di apertura:** SI

**Parcheggio riservato :** NO

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala:** SI

**Muniti di cartellino identificativo:** SI

**Dotati di divisa:** NO

**Che parlano inglese o in altre lingue:** NO

**In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento:** SI

**Accessibilità fisica facilitata per utenti con esigenze specifiche:** SI

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente:** 0%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente:** 100%

**Personale dedicato:** NO

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili:**

Scivoli/rampe, ascensore: SI

Guide a terra per non vedenti: NO

Mezzi di locomozione per parchi/aree: NO

**Fruizione:**

Disponibilità del materiale fruibile, sale aperte alla fruizione: SI

In caso di servizi erogati tramite richieste per e-mail o cartaceo indicarne la tipologia:

previste prenotazioni per le scolaresche;

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato: SI, ma solo in occasione di grandi mostre con grande affollamento.

**Pulizia:**

Giornaliera: SI

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche:**

**Percentuale di mq fruibili sul totale:** 80%

**Spazi comunque visitabili:** 2800 mq

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti):** Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione:**

Sala video: NO

Centro visitatori: NO

Sala destinata alla didattica: SI

Sala conferenze: SI

**Zone di sosta:** NO

**Area Wi-Fi :** SI

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico:** NO

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza:** SI

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza:** SI, in parte.

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi:** SI

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:**

Pannelli, Didascalie: percentuale sale ove presenti 100%, Guide brevi: SI

**Materiale informativo/brochure/depliant:**

Gratuito, disponibili anche in lingua inglese;

**Catalogo generale:**

A pagamento

**Audioguide:**

Gratuito, disponibile anche in lingua inglese;

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:**

**Visite didattiche:** SI, su prenotazione

**Strumenti multimediali online:**

Sì, QR Code, Applicazioni web scaricabili

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio:**NO

**Disponibili in inglese o in altre lingue:** NO

**Assistenza qualificata per utenti con esigenze specifiche:** NO

**Ove esistente, specificare orario:** NO

**Disponibilità di strumenti specifici per utenti con disabilità sensoriali e cognitive:**

Didascalie e/o pannelli in braille SI, in parte.

**Servizi di ospitalità:**

**Bookshop:** NO

**Caffetteria:** NO

**Ristorante:** NO

**Guardaroba custodito:** NO

**Servizi igienici:** SI

**Nursery:** NO

#### **Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee:** SI

**Promozione programmata degli eventi espositivi:** Annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti:** SI

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi:** SI

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo:** SI

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere:** SI

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.):** SI

Editate in proprio ed esternamente.

Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni:**

Arte, Archeologia, Etnoantropologia.

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee:**

Sito web

Quotidiani

Network radio-televisivi

Cartellonistica, Mailing list, Newsletter, Social network

**Risorse aggiuntive:**

Sponsorizzazioni

Diritti di riproduzione Concessione in uso degli spazi, Progetti europei:

**Accordi e convenzioni:**

Partnership con altri istituti, volontariato

Servizio civile

**Educazione e didattica: SI**

**Servizi educativi: SI**

**Didattica affidata in concessione: SI**

**Attività di alternanza scuola/lavoro: SI**

**Visite e percorsi tematici:**

Sì con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione:**

Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici: NO**

**Progetti in convenzione con le scuole:**

Sì con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici: NO**

**Altre iniziative:**

Sì, con prenotazione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato: SI**

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici:**

Biblioteca ore 9,00 – 13,00



**Servizi Educativi:** orario

**Possibilità di consultazione della documentazione:** orario 9,00 – 13,00

**Scaricabile dal sito web:** NO

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione:**

Quotidiani, Sito web, Mailing list, Social network

#### **Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione:** Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì;

**Orario:** 9,00 – 13,00

**Numero di opere inventariate:** 8900

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute:** 95%

**Numero di opere esposte:** 800

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute:** 9%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:**

< 50%

**Consultabili in sede:** SI

**Disponibili on-line:** NO

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:** NO

**Disponibilità di schede di movimentazione:** NO

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe**

**Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

> 50%

**Consultabili in sede:** SI

**Disponibili on-line:** SI, in parte;

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) NO**

**Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto:** 20%

**Disponibilità di pubblicazioni:** SI

## Servizi specialistici

### Depositi

SI

### Archivio

SI

### Biblioteca

SI

### Fototeca

SI

## Rapporti con il territorio

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto:** SI

**La struttura progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio:** NO

**La struttura organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale:**

Sì, partecipando a percorsi tematici

**La struttura partecipa a reti o a sistemi integrati:**

Sì, con altre strutture affini per tipologia

Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio:** NO

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

Associazioni di volontariato, Associazioni culturali, Operatori economici, Imprenditoria locale

Università e istituti di formazione, Biblioteche e archivi, Musei,

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività:**

Mailing list

**Obiettivi di miglioramento:** SI

**Progetto “La casa dell’arte” di razionalizzazione e ammodernamento del percorso espositivo. Finalità: aumento dell’attrattività, ampliamento degli utenti, abbattimento delle barriere architettoniche.**

### **Iniziative finalizzate al miglioramento**

#### **Delle strutture:**

Riorganizzazione delle sale, efficientamento degli impianti di illuminotecnica e di climatizzazione, potenziamento degli apparati multimediali, razionalizzazione degli spazi dei depositi e del percorso d’ ingresso.

#### **Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati:**

Ampliamento delle collezioni fruibili con l’esposizione di opere in deposito

#### **Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati :**

Bookshop, caffetteria, biglietteria elettronica, concessione in uso di spazi.

#### **Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati:**

Mostra di arte contemporanea, “Da mano a Mano” luglio – agosto 2018. commemorazione giudice Borsellino.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

**ASSESSORATO DEI BENI CULTURALI E I.S.**

**DIPARTIMENTO DEI BENI CULTURALI E I.S.** \_\_\_\_\_

Indirizzo / Address : \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

**(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO / PLEASE COMPLETE USING BLOCK CAPITALS)**

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_ NOME / SURNAME :

\_\_\_\_\_ NAZIONALITA' / NATIONALITY :

\_\_\_\_\_ TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_ E-MAIL :

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE