



All. alla Deliberazione C.C. n.del.....

COMUNEDITIRIOLO

PROVINCIA DI CATANZARO

*“Il museo è un’istituzione permanente
senza scopo di lucro, al servizio della società
e del suo sviluppo; è aperto al pubblico
e compie ricerche che riguardano le testimonianze
materiali dell’umanità e del suo ambiente: le acquisisce, le
conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di
studio, educazione e diletto”*

ICOM (Articolo 2, Definizioni)

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n.....del.....in
attuazione dell’art. 20 del Regolamento “Museo Archeologico di Tiriolo”



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

Carta della Qualità dei Servizi

2018

**MUS
EALE
DI**

Indice

PRESENTAZIONE	4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3. MISSIONE	6
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	7
5.1 Caratteristiche essenziali	7
5.2 Referente della compilazione della carta	8
6. LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI DAL MUSEO	9
6.1 Servizi educativi e didattici	9
7. ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA	10
7.1 Biglietteria	10
7.2 Accoglienza	12
7.3 Fruizione	12
8. I RAPPORTI CON I CITTADINI	12
8.1. Informazione all'utenza	12
8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	13
8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	13
9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	13
9.1 Fattori di qualità	13
9.2. Indicatori e standard di qualità	14
9.2.1. Livello di ricettività	14
9.2.2. Tempi nell'erogazione dei servizi	14
9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento	14
9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi	15
9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	15
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	16
10.1. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico	16
10.2. Indagini sul pubblico	16
10.3. Altre modalità di valutazione	16
Questionario di gradimento	17
MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	18

PRESENTAZIONE

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questa è la Carta dei Servizi del Museo Archeologico Comunale, del Museo del Costume tradizionale regionale, del Parco Archeologico urbano di Gianmartino e dell'Ecomuseo Fortezza Monte, la cui adozione è volta 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 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.

Pertanto si configura uno strumento strategico per la gestione del museo capace di: pensare il museo dalla parte del pubblico; realizzare un contratto fra museo e società; individuare punti di forza e punti di debolezza del museo; aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums): il museo è *"istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto"*; e a quella enunciata nel Nuovo Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2): il museo è *"una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento"*.

In questa Carta dei Servizi, relativa al sistema museale, il Comune di Tiriolo:

- individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del Regolamento Comunale, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La carta sarà aggiornata periodicamente (con cadenza annuale), previa autorizzazione in Giunta, in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e del Comune e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria e l'URP cittadino.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi contenuti in:

- ✓ Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- ✓ Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998;
- ✓ Decreto legislativo n. 286 del 1999, art. 11 - “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- ✓ Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio 2001 “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”;
- ✓ Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio 2004, n. 42;
- ✓ Legge Regionale n. 31 del 1995 “Norme in materia di musei degli Enti Locali e di interesse locale”;
- ✓ Regolamento Museo di Tiriolo All. A alla Delibera di C.c. n. 29 del 23/06/2017.
- ✓ Standard di qualità (art. 1, c. 1 D.Lgs. n. 198/2009 e delibera CIVIT n. 88/2010);
- ✓ Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, Delibera CIVIT n. 3/2012;
- ✓ L'art. 2, comma 461, della legge finanziaria 2008 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni. Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.
- ✓ 2000. Legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- ✓ 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- ✓ Delibera CIVIT n.105/2010;
- ✓ Reg. (UE), 27 aprile 2016, n. 679/2016. Nuovo Regolamento europeo sulla privacy.
- ✓ D.M. 25/07/2000 Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei;
- ✓ D.Lgs. del 14/03/2013 n.33 e ss.mm. (D.Lgs. 25/05/2016 n. 97) “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

- ✓ Deliberazione della Giunta Comunale di Tiriolo approvata il 19/10/2018 avente ad oggetto: *Museo "Archeologico di Tiriolo". Determinazione tariffe di ingresso per le visite accompagnate e visite guidate-autorizzate.*

3. MISSIONE

La Missione del Polo museale di Tiriolo è di conservare e valorizzare le testimonianze di Tiriolo e del suo territorio negli aspetti naturalistico, archeologico, storico, artistico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative e educative, in una prospettiva di confronto con altre realtà. Il Museo assume l'impegno e il ruolo di promotore di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Trasparenza ed accesso

Il Museo garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti. La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012).

Le più recenti previsioni normative (in particolare D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33) stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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 e garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

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.

Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Il Museo 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.

Continuità del servizio

Il Museo garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono tempestivamente comunicate mediante comunicati sul sito web del Museo e ogni altro mezzo utile.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

5.1 Caratteristiche essenziali

L'attuale Polo Museale integrato consta dell'Antiquarium Civico, del Museo del Costume Regionale, del Parco Archeologico di Gianmartino e dell'Ecomuseo "Fortezza Monte". I primi due consedenti nel medesimo immobile di proprietà comunale che negli anni '30 del Novecento era la sede della centrale telefonica di Stato; l'Ecomuseo invece è inserito all'interno del Parco Naturale di Monte Tiriolo.

Il Museo presenta una superficie calpestabile totale di 226.70 mq, di cui, 134.58 mq destinati ad ambienti espositivi al piano terra e 75.90 mq utilizzati come deposito dei reperti archeologici, nel piano seminterrato.

Nella sala dell'Antiquarium sono esposti sia i reperti rinvenuti in scavi archeologici che quelli provenienti dai ritrovamenti sporadici e dalle donazioni dei privati. I circa 600 reperti esposti, sono organizzati all'interno di dieci vetrine disposte sia lungo le pareti della sala che intorno ai due pilastri centrali e tra di essi. Alcuni reperti di dimensioni maggiori (8) sono appoggiati su tre pedane (tubi fittili e coppi di colmo), mentre gli altri sono sistemati direttamente sul piano pavimentale (3); infine, un dolio è collocato su un sostegno. L'Antiquarium Civico, riallestito nel 1995, riunisce reperti di varie epoche rinvenuti sul territorio che documentano le varie fasi storiche di Tiriolo: dalla tarda età del ferro fino all'età bizantina: punte di frecce in selce, asce e altri oggetti del periodo Neolitico; monete, ceramiche a vernice nera, elmi in bronzo ed epigrafi del periodo Bruzio (IV e III sec. a.C.); reperti di età romana e medievale, una copia del Senatus Consultum de Bacchanalibus, editto romano del 186 a.C.

La sala attigua è riservata alla tomba monumentale a camera di epoca Brettia ritrovata in località Castaneto e successivamente musealizzata.

Il deposito del Museo Archeologico, che raccoglie il materiale relativo agli scavi pregressi nell'area gravitante intorno alla struttura del museo, è articolato in quattro locali ubicati al piano seminterrato.

Dal medesimo immobile dell'Antiquarium si accede al parco archeologico di Gianmartino, che rappresenta un "unicum" della civiltà Brettia a livello regionale e dell'intera Magna Grecia per lo stato di conservazione delle strutture murarie e dei reperti messi in luce dagli scavi 2014-2015, per la sua estensione topografica (confermata dalle indagini georadar) e per la sua collocazione a poche decine di metri dall'attuale centro del paese, che ne fa un vero e proprio "spazio archeologico urbano".

Il museo del costume regionale è una mostra permanente del costume tradizionale calabrese; con il Museo Archeologico condivide, i servizi di accoglienza e di portineria, la biglietteria, l'information desk, nonché i servizi igienici.

L'Ecomuseo "Fortezza Monte" è una struttura recentemente ristrutturata utilizzabile per mostre e conferenze all'interno del parco naturale Monte Tiriolo, ove sono presenti grotte abitate sin dall'epoca neolitica e i ruderi di una fortificazione bizantina (kastron), della quale fanno parte i resti di una chiesa triabsidata e della "giudecca".

5.2 Referente della compilazione della carta

NOME: Paolo

COGNOME: Brocato

QUALIFICA: Direttore

TEL.:

E-MAIL:

6. LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI DAL MUSEO

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse, nonché la documentazione necessaria per usufruirne.

L'elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi sarà consultabile all'indirizzo del sito web: www.tirioloantica.it oppure è possibile chiedere specifiche informazioni al Punto di Accoglienza all'ingresso della sede museale o al centralino degli uffici comunali.

6.1 Servizi educativi e didattici

Per i servizi educativi il Museo fa ricorso a professionalità adeguate, con riferimento alla definizione dei programmi, alle attività di elaborazione e coordinamento dei progetti didattici, alla cura dei rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l'offerta educativa, in accordo con la Direzione.

Il Responsabile dei servizi educativi in particolare:

- a) collabora con il Direttore e con l'eventuale Curatore alla definizione dell'identità e della missione del Museo, dei progetti di ricerca e nell'organizzazione espositiva delle collezioni, per valorizzarne la componente educativo didattica;
- b) sviluppa e coordina i servizi educativi, predisponendo attività a favore dell'educazione permanente e ricorrente;
- c) progetta e coordina attività, percorsi e laboratori didattici in relazione alle collezioni permanenti e alle esposizioni temporanee;
- d) elabora una proposta di piano delle attività didattiche, in relazione alle potenzialità, all'utenza e alle risorse disponibili del Museo;
- e) analizza le caratteristiche e i bisogni dell'utenza reale e potenziale del Museo attraverso ricerche mirate e indagini statistiche;
- f) favorisce l'accessibilità fisica, culturale, sensoriale ed economica alle attività educative da parte dei diversi pubblici;
- g) Individua le tecniche e gli strumenti di comunicazione più opportuni;
- h) coordina le attività degli operatori e di altre figure nell'ambito del servizio;
- i) progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi;
- j) elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate;
- k) predisporre strumenti per documentare, per verificare e per valutare le attività realizzate (art.15 del Regolamento Museo Archeologico).

Il Museo inoltre, garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione.

Il Museo è tenuto a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi;
- comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere), o visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
- organizzazione di attività espositive temporanee;
- programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali (es: organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, incontri con autori e presentazione di volumi);
- realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio (art. 16 del Regolamento Museo Archeologico).

7. ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA

ORARI D'INGRESSO ANTIQUARIUM CIVICO E MUSEO REGIONALE DEL COSTUME		
22 OTTOBRE 2018 AL 16 GIUGNO 2019 (ORARIO INVERNALE)		
Dal martedì alla domenica		
GIORNI DI CHIUSURA ORDINARIA: tutti i lunedì		
GIORNI DELL'ANNO DI CHIUSURA:		
DAL MARTEDI' AL VENERDI'		TO E DOMENICA
ORA DI INGRESSO FINA	13,00	12,30
ORA DI USCITA PER IL RITIRO DEI BIGLIETTI	17,00	19,00
ORARI PER LA DOMENICA DEL MESE		
ORA DI INGRESSO FINA		13,00
ORA DI USCITA PER IL RITIRO DEI BIGLIETTI		21,00
GIORNI DI CHIUSURA ORDINARIA (1° Novembre, 8 Dicembre, 25-26 Dicembre, 1° Gennaio, 6 Gennaio)		
ORA DI USCITA PER IL RITIRO DEI BIGLIETTI		19,00

NUMERO TEL. FISSO	
NUMERO CELL.	3713246093

7.1 Biglietteria

L'ingresso del pubblico nel Museo e le eventuali visite accompagnate e/o guidate-autorizzate sono a pagamento secondo un prontuario tariffario stabilito dall'Ente proprietario Comune di Tiriolo.

Sono previste forme di esenzioni, agevolazioni/riduzioni promozionali, abbonamenti e tariffe differenziate, queste ultime in rapporto all'importanza e straordinarietà dell'evento/manifestazione.

Nello specifico:

- a) € 2,00, a persona – biglietto di ingresso al Museo (comprensivo di visita accompagnata, qualora alla medesima provveda personale del soggetto cui il Comune di Tiriolo ha già conferito la gestione della struttura museale, debitamente autorizzato dalla Soprintendenza Archeologica della Calabria – Direzione Generale).

E' prevista, comunque, l'esenzione dal predetto ticket per le categorie di persone espressamente previste dall'art. 18, comma 5°- lett. da a) a i) del Regolamento Comunale "Museo Archeologico di Tiriolo" e cioè:

1. bambini di età inferiore a sei anni;
2. studenti universitari iscritti a corsi di laurea in architettura, conservazione beni culturali, accademie di belle arti, materie letterarie con indirizzo storico artistico e archeologico, e a scuole di specializzazione in archeologia;
3. insegnanti accompagnatori di scolaresche;
4. guide turistiche, interpreti e giornalisti nell'esercizio della propria attività professionale;
5. diversamente abili e loro accompagnatori;
6. membri dell'ICOM (International Council of Museums);
7. personalità e gruppi ospitati in occasione di eventi di rappresentanza;
8. amministratori e personale in servizio dell'Ente proprietario Comune di Tiriolo e funzionari di organi periferici del MIESACT (art. 31 DPCM n.171 del 29.8.2014) statali e regionali;
9. visitatori provenienti dalle città aderenti alla rete AVEC (Alleanza delle Città Europee di Cultura).

- b) € 1,50, a persona – **tariffa ridotta** - biglietto di ingresso al Museo (comprensivo di visita accompagnata, qualora alla medesima provveda personale del soggetto cui il Comune di Tiriolo ha già conferito la gestione della struttura museale, debitamente autorizzato dalla Soprintendenza Archeologica della Calabria – Direzione Generale).

La predetta tariffa ridotta è prevista per le categorie di persone espressamente previste dall'art. 18, comma 7°- lett. da a) a d) del Regolamento Comunale "Museo Archeologico di Tiriolo" e cioè:

1. visitatori di età compresa tra i sei e i quattordici anni e superiore a sessantacinque;
2. classi delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado pubbliche o private, accompagnati dai loro insegnanti, nel contingente stabilito dalla direzione;
3. iscritti ad associazioni a livello locale e nazionale con finalità di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, storico, monumentale, naturalistico, ambientale;
4. gruppi di visitatori in numero superiore alle quindici unità.;

c) € 3,50, a persona (in aggiunta alla tariffa di cui alle precedenti lett. a) e b) del presente dispositivo) - **tariffa prevista nel caso di visita guidata autorizzata, attraverso il ricorso a figure debitamente abilitate a termini di legge.**

Il pagamento della tariffa di € 3,50, a persona di cui alla precedente lett. c) è dovuto, nel caso in cui il relativo servizio fosse richiesto, anche da coloro che possono usufruire dell'esenzione e della riduzione previsti per le categorie di persone di cui ai punti da 1. a 9. della precedente lett. a) e da 1. a 4. della precedente lett. b) .

7.2 Accoglienza

Informazioni e orientamento:

- **Esistenza di un punto informativo:** un primo punto informativo è rappresentato dalla biglietteria dove è presente apposito personale con il compito di dare informazioni orientative e indirizzare l'utente verso i servizi richiesti;
- **Disponibilità di materiale informativo gratuito:** si;
- **Presenza di segnaletica interna:** il percorso di visita è facilitato dall'appropriata segnaletica interna;
- **Presenza di segnaletica esterna:** si;
- **Accesso facilitato per persone con diversa abilità:** 50% di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili direttamente.

7.3 Fruizione

- **Ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione:** è fruibile l'80% delle sale allestite e del materiale in esposizione, eventuali disservizi sono segnalati presso la biglietteria.

8. I RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. Informazione all'utenza

Il Museo assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

Il Museo mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso della sede museale sita in Via Pitagora.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso la sede del museo oppure scaricabile dall'indirizzo web: www.tirioloantica.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo promuove ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso due indagini: questionario di gradimento dei servizi offerti, disponibile all'ingresso e scaricabile dal sito web e indagine osservante da parte del personale di vigilanza.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità, il Museo individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

9.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Museo individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

9.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività del Museo è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che il Museo intende rispettare è di **30 ore settimanali**.

9.2.2. Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	2 ore
Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la	Immediato

	conferma dell'attività	
Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	7 giorni

9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti del Museo sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' E FUNZIONALITA' DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI	Sale d'attesa	Non presente
	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate	Non presente
	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Punto ristoro	Non presente
	Guardaroba	Non presente
	Rivendita libri	Presente
	Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano
	Servizi guide a stampa	Presenti a pagamento
	Audioguide bilingui	Presenti a pagamento
	Informazione di pubblica utilità	Presente
	Sussidi alla visita	Presenti
	Numero dei percorsi del servizio didattico	quattro
ACCOGLIENZA	Punto di accoglienza	Presente
	Presenza di un operatore al banco di accoglienza/centralino	30 ore settimanali

9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le informazioni generiche necessarie per la migliore fruizione delle attività e dei servizi del Museo sono erogate dagli uffici comunali, quelle più specifiche e mirate sono fornite presso la sede museale.

9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti il Museo si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello di ricettività delle collezioni museali, in relazione all'orario di apertura al pubblico indicato in questa carta;
- aumentare gli orari di apertura al pubblico;
- aumentare le dotazioni che facilitino l'accessibilità degli utenti portatori di disabilità;
- migliorare l'informazione relativa alle iniziative del Museo;
- migliorare la cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei visitatori.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il Museo esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

Il Museo adotta un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione, con monitoraggio giornaliero. Esso consiste in rilevamenti degli accessi per fasce orarie, con distinzione quantitativa fra italiani e stranieri, studenti, gruppi, singoli e fasce d'età.

A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, che viene resa pubblica. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio del pubblico e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

10.2. Indagini sul pubblico

Annualmente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione al Museo) e si individuano le strategie per favorire l'accesso al pubblico e per incrementare la funzione del museo.

Annualmente il Museo procederà anche a verifiche di autocontrollo dei servizi, individuando le carenze e gli obiettivi di qualità che si prefigge, elaborando un crono programma con individuazione delle risorse per l'attuazione e i tempi di realizzazione.

10.3. Altre modalità di valutazione

Il Museo mette a disposizione del pubblico un elenco dei reclami e dei suggerimenti, che viene periodicamente visionato dalla direzione per individuarne la risolvibilità e i tempi di soluzione.

Il Museo attiva anche altre modalità di valutazione e di confronto con il pubblico, ad esempio front office, modulistica su web. Le osservazioni vengono trattate nel pieno rispetto della normativa vigente e secondo le modalità predisposte nella Carta dei Servizi.

Periodicamente si propongono ai visitatori strumenti di valutazione sull'offerta culturale del museo, che la direzione si impegna ad interpretare, rendere pubblici e utilizzare come base per la programmazione delle attività.

Ogni volta che viene organizzata un'iniziativa, vengono distribuiti agli utenti moduli-questionario per valutare la qualità del servizio erogato.

Questionario di gradimento

(indagine anonima)

Con la Carta dei servizi il Comune/Ente proprietario promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi.

1. Come valuti in generale i servizi del Museo? (molto male / male / bene / molto bene)

2. In particolare, esprimi la tua valutazione - da 4 a 10 - sui seguenti aspetti:

- orario di apertura

.....

- accoglienza al pubblico

.....

- segnaletica per l'individuazione dei servizi

.....

- qualità della collezione

.....

- chiarezza dell'apparato didascalico

.....

- bookshop

.....

3. Come valuti la visita guidata? (Solo se ne hai usufruito della visita guidata)

.....

4. Come valuti il percorso didattico? (Solo se ne hai usufruito)

.....

Età del compilatore:

Luogo di residenza:

Data della compilazione del questionario: (da consegnare al personale del Museo o inviare on line all'indirizzo: www.tirioloantica.it)

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Polo Museale di Tiriolo

Indirizzo / Address

Via Pitagora, n. 4, 88056- TIRIOLO (CZ)

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

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days