

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA PIETRA DI AUSONIA

Premessa

Il Museo della Pietra di Ausonia è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini ed i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – ex legge 12.11.2015 n. 182 – ha come diretta conseguenza il rispetto degli standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

Il Comune di Ausonia si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo della Pietra di Ausonia presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con _____ ed è stata elaborata considerando la normativa di riferimento enunciate nel regolamento del Museo.

Art. 1

Principi generali

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

1.1. Uguaglianza ed imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni.

Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

1.2 Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

1.3 Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza.

Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

1.4 Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

1.5 Disponibilità e cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente.

Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

1.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni.

Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

1.7 Validità ed aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

1.8 Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Comune e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

Art. 2

Il Museo e la sua missione

Il Museo della Pietra Comunale di Ausonia, di proprietà del Comune di Ausonia, è stato istituito con delibera di Giunta del _____, ufficialmente aperto al pubblico nel 2006.

Il Museo, istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperto al pubblico, è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera di Consiglio Comunale del _____.

Missione del museo è la fruizione, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio culturale immateriale e materiale, costruito a partite dalle pratiche sociali, economiche e di senso, connesse agli usi della pietra sul territorio che la comunità di appartenenza ("comunità patrimoniale") abita, nelle memorie che essa stessa racconta e attraverso la tradizione che la comunità riproduce.

Il Museo, principale polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- le attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni;
- le attività di ricerca scientifica dal e sul patrimonio demotnoantropologico, storico e ambientale del territorio che ospita il museo.

Art. 3

Servizi al pubblico

3.1. Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive per sei giorni a settimana, per tutto l'anno, tranne il 31 gennaio, il 1° gennaio, il 1° maggio, il 2 giugno e il 25 e 26 dicembre.

Il Museo è aperto per un totale di 24 ore settimanali, così articolate:

- martedì dalle 9 alle 14
- mercoledì dalle 9 alle 14
- giovedì dalle 9 alle 14
- venerdì dalle 9 alle 14
- sabato dalle 9 alle 13

Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno 15 persone, compatibilmente con la disponibilità del personale in servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono le seguenti:

- ingresso a pagamento biglietto euro 3

(coloro che non rientrano tra gli aventi diritto al biglietto ridotto o all'ingresso gratuito)

- ingresso con riduzione biglietto euro 1,50
 - studenti universitari di età inferiore ai 26 anni
 - insegnanti delle scuole e delle università pubbliche e private
- biglietto gratuito

- visitatori di età inferiore a 18 anni e superiore a 65 anni
- studenti delle scuole e delle università pubbliche e private, in gruppi organizzati, accompagnati dai loro insegnanti e previa prenotazione;
- insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici e universitari;
- diversamente abili e loro accompagnatori;
- guide e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale;
- appartenenti alle forze dell'ordine e alle armate;
- giornalisti e pubblicisti;
- membri dell'ICOM (International Council of Museums);
- personalità e gruppi ospitati dal Comune di Ausonia in occasione di eventi di rappresentanza;
- amministratori e dipendenti del Comune di Ausonia.

In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.

Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

3.2 Biglietteria ed area accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte le seguenti informazioni:

- orari di apertura;
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto alle riduzioni ed esenzioni;
- segnalazione di eventuali disservizi.

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo:

- brochure informativa e guida del Museo;
- servizi attivati e modulistica;
- carta dei servizi.

3.3 Guardaroba

L'uso del guardaroba è gratuito. Il personale addetto può richiedere di depositare presso lo spazio del Museo attrezzato a guardaroba (presso la biglietteria) borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi per le collezioni esposte.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti depositati.

3.4 Accessibilità diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata in tutte le sale espositive. Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta anche individuale, un percorso di visita specifico.

3.5 Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il Servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, in laboratori e attività di approfondimento che gli Insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

Il servizio comprende anche attività predisposte in specifico per la Scuola dell'Infanzia e percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti avvenuti attraverso i secoli nei luoghi storici della città.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico dal mese di ottobre fino al mese di maggio, su prenotazione.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo, per e-mail, la scheda allegata al programma.

Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza.

3.6 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato e gratuito, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 15 persone il servizio è attivabile su richiesta. Per i non vedenti o ipovedenti il servizio è attivabile su richiesta anche individuale.

Per attivare il servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e inviando al Museo, per e-mail, la scheda di prenotazione disponibile presso l'Area di accoglienza.

3.7 Stage formativi

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.

L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

3.8 Pubblicazioni

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

3.9 Mostre

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

Art. 4

Rapporti con il pubblico

4.1 Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 - tel 0776.952021.

4.2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta.

Se si desidera ricevere una risposta, l'interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso la stessa Area di accoglienza, oppure inviarla per posta (Piazza Municipio n. 1 Ausonia (FR)), trasmetterla a mezzo e-mail (comunediausonia@libero.it). Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali

suggerimenti.

Art. 5 Standard di qualità e obiettivi di miglioramento

Per la verifica della qualità dei servizi indicati ai punti 3.1-9 si definiscono nella tabella che segue i fattori di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza.

Per ciascuno dei fattori di qualità definiti, che rappresentano una o più caratteristiche del servizio, sono individuati gli indicatori e gli standard di qualità garantiti.

servizi	fattori di qualità	indicatori	standard
<i>Visita delle sale espositive</i>	Orario di apertura	24 ore settimanali	100% apertura del Museo secondo gli orari indicati
	Segnaletica informativa	orari di apertura tariffario dei biglietti di ingresso brochure e guida di orientamento del Museo	presenti
	informazioni su percorsi e servizi	presenza di almeno un operatore nell'area di accoglienza	24 ore settimanali
	accessibilità e funzionalità degli ambienti	biglietteria/guardaroba/sho p spazio di sosta	presenti
	sussidi alla visita	materiale informativo sulle collezioni identificazione dei reperti esposti	presenti
<i>Servizio didattico</i>	evasione delle richieste di prenotazione	tempo intercorrente tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	immediato
	svolgimento delle attività	durata media della lista d'attesa	10 giorni
	durata delle attività	tempi di fruizione delle attività	100% tempi indicati nel programma per ciascuna attività

<i>Servizi visite guidate</i>	evasione delle richieste di prenotazione	tempo di attesa tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	2 giorni lavorativi
	svolgimento della visita guidata	durata media della lista d'attesa	una settimana
	durata della visita guidata	tempo di fruizione della visita guidata	1 ora
<i>Stage formativi</i>	evasione delle richieste di attivazione (convenzione già stipulata)	tempo di attesa tra la richiesta e la conferma	10 giorni lavorativi
	evasione delle richieste di attivazione (convenzione da stipulare)	tempo di attesa tra la richiesta e la risposta tempo di attesa tra la risposta positiva e l'avvio del procedimento per la stipula della convenzione	10 giorni lavorativi 20 giorni lavorativi

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti il Museo intende perseguire i seguenti obiettivi:

- miglioramento della comunicabilità delle informazioni relative alle sale espositive;
- miglioramento dell'informazione sulle iniziative di promozione culturale rivolte all'utenza;
- miglioramento del percorso di visita per i non vedenti o ipovedenti.