



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo.....  
Area Archeologica/Parco Archeologico di.....  
Complesso monumentale di.....

# Carta della qualità dei servizi

2007

## 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 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale..... 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.

Questo Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale si adoprerà 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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

*In questa parte ciascun Istituto illustrerà sinteticamente le caratteristiche essenziali della propria struttura e la missione svolta con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale.*

*In particolare saranno richiamati:*

- la natura giuridico-istituzionale;
- la sede (o le sedi);
- la storia (con brevi cenni);
- la missione;
- eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine.

### I COMPITI E I SERVIZI

*L'Istituto presenterà l'insieme della propria offerta culturale descrivendo i servizi offerti agli utenti, anche quelli per i quali non vengono assunti specifici impegni nella III sezione (ad esempio possibilità di utilizzo degli spazi, book shop, ristorazione, guardaroba).*

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

*L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:*

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	Indicare orario di apertura
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i></li> <li>▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i></li> </ul>	Indicare l'eventuale giorno di chiusura ed i giorni annui già stabiliti
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- in sede</li> <li>- su prenotazione</li> </ul>	<i>Tempi massimi di attesa:</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000: 120'</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 60'</i> <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000: 30'</i>  <i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000 : 30'</i> <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 20'</i> <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000 : 15'</i>  <i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	Specificare i minuti massimi di attesa  Specificare i minuti massimi di attesa Specificare le modalità per la prenotazione  Specificare modalità di comunicazione (cartelli, display....)
<b>Accoglienza</b>		
Informazione e orientamento:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<i>SI</i>	Specificare la localizzazione (possibilmente in prossimità dell'ingresso vicino alla biglietteria)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, indicare la tipologia del materiale e ove risulta reperibile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni on line sui servizi</li> </ul>	<i>SI</i>	Ove esistente uno specifico sito, indicare l'indirizzo web Ove non esistente, indicare l'indirizzo web del Ministero
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare l'esistenza di mappe di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, ecc
Accesso facilitato per persone con disabilità	<i>SI</i>	Indicare % di sale/spazi/servizi accessibili direttamente o specificare attrezzature/strumenti di ausilio

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
		disponibili / personale dedicato
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Indicare la % e il numero delle sale aperte Specificare quali sale/collezioni/opere sono comunque visitabili
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Indicare la % dei mq allestiti/fruibili sul totale Specificare quali spazi sono comunque visitabili
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Specificare il tempo massimo di attesa
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Specificare il tempo massimo di attesa
- attesa per l'accesso per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Specificare il tempo massimo di attesa
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI SI/NO negli spazi aperti</i>	Indicare per ciascuna tipologia % delle sale/spazi ove presenti
- guide brevi	<i>SI / NO</i>	Specificare se a pagamento
- catalogo generale	<i>SI / NO</i>	Specificare se a pagamento
- audioguide	<i>SI / NO</i>	Specificare se a pagamento
- visite didattiche	<i>SI</i>	Specificare modalità (su prenotazione o ad orari fissi) ed eventuale strumenti audio di supporto
- strumenti multimediali	<i>SI / NO</i>	Se presenti specificare quali
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI / NO</i>	Se presenti specificare quali

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare orario
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare modalità
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI / NO</i>	Ove presenti, specificare tipologia e caratteristiche (sussidi audiovisivi, mappe tattili, etc.)
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI / NO</i>	Ove presenti, specificare quali
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Indicare orario di apertura Specificare se disponibile presso il Museo/area archeologica/complesso monumentale o presso la sede della Soprintendenza
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Indicare orario e sede, se diversa dal Museo/area archeologica/complesso monumentale
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		Ove esistenti, specificare tipologia, numero iniziative programmate, modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, ecc.
- visite e percorsi tematici	<i>SI / NO</i>	
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI / NO</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI / NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI / NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI / NO</i>	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
- altre iniziative	<i>SI / NO</i>	
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Specificare frequenza, modalità e canali di comunicazione
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Indicare orario e sede, se diversa dal Museo/area archeologica/complesso monumentale
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI Non meno del 60% del patrimonio</i>	
- schede di restauro	<i>SI / NO</i>	
- schede di movimentazione	<i>SI / NO</i>	
- archivio fotografico	<i>SI 100% del patrimonio del Museo</i>	
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI .....% del patrimonio del Museo</i>	
- pubblicazioni	<i>SI / NO</i>	

## IV. 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:

*...ad esempio: "avvalersi dei moduli allegati"...o.."utilizzare i moduli disponibili all'ingresso" ...e..."depositarli nell'apposito box all'uscita"..o..."consegnarli al personale incaricato"...ovvero "inviare una e-mail al seguente indirizzo o un fax al seguente numero....."*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.*)

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, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni .....(*ad es. 2 anni*)

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

*(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)*

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

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

**Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale .....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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**