

# Museo della Civiltà Contadina e dell'Ulivo di Pastena

Carta dei servizi

## Premessa

Il Museo della Civiltà Contadina e dell'Ulivo di Pastena 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 Pastena 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 Civiltà Contadinae dell'Ulivo di Pastena 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 Civiltà Contadina e dell'Ulivo di Pastena, di proprietà del Comune di Pastena, è stato istituito con delibera di Giunta nr. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, ufficialmente aperto al pubblico nel 1994. 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 conservazione, la valorizzazione e la fruizione dei beni di interesse storico della città e del territorio circostante, in ascolto delle istanze della comunità di appartenenza e degli stakeholder riconosciuti.

Il Museo, principale polo di documentazione e ricerca 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 nel settore dei beni culturali e ambientali.

## **Art. 3**

### **Servizi al pubblico**

#### **3.1. Apertura al pubblico**

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive da novembre a marzo, dal giovedì al lunedì ore 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.30. Da aprile a ottobre tutti i giorni dalle 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00. Il Museo resta chiuso, salvo eventi, il 1° gennaio, il 1° maggio, il 25 e 26 dicembre.

Il Museo è aperto per un minimo di 24 ore settimanali e un per un minimo di 100 giorni all'anno.

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 2,00
  - Gruppi di almeno 10 persone;
  - Bambini dai 5 ai 12 anni;

- Visitatori delle Grotte di Pastena;
- Ingresso con riduzione biglietto euro 1,00
  - Scolaresche;
  - Gruppi visitatori Grotte di Pastena di almeno 10 persone.
- biglietto gratuito
  - Residenti a Pastena;
  - Bambini con età inferiore ai 5 anni;
  - Portatori di Handicap ed 1 accompagnatore.

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 Accessibilità diversamente abili**

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata in quasi tutte le sale espositive.

### **3.4 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.

### **3.5 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 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.

### **3.6 Pubblicazioni**

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

### **3.7 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 tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 17 - tel 0776.546006.

### **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 Porta Napoli, snc Pastena (FR)), trasmetterla a mezzo e-mail ([comunedipastena@libero.it](mailto:comunedipastena@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.

<b>servizi</b>	<b>fattori di qualità</b>	<b>indicatori</b>	<b>standard</b>
<i>Visita delle sale espositive</i>	Orario di apertura	da 24 a 56 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	24 ore settimanali

		accoglienza	
	accessibilità e funzionalità degli ambienti	biglietteria/guardaroba/shopping spazio di sosta	presenti
	sussidi alla visita	materiale informativo sulle collezioni identificazione dei reperti esposti	presenti
<b><i>Servizio didattico</i></b>	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	14 giorni
	durata delle attività	tempi di fruizione delle attività	100% tempi indicati nel programma per ciascuna attività
<b><i>Servizi visite guidate</i></b>	evasione delle richieste di prenotazione	tempo di attesa tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	1 giorno lavorativo
	svolgimento della visita guidata	durata media della lista d'attesa	14 giorni
	durata della visita guidata	tempo di fruizione della visita guidata	1 ora
<b><i>Stage formativi</i></b>	evasione delle richieste di attivazione (convenzione già stipulata)	tempo di attesa tra la richiesta e la conferma	14 giorni
	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	14 giorni 30 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.