

IVIUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE *ANTIQUARIUM* TURRITANO

Area Archeologica di Turrus Libisonis



**POLO MUSEALE
DELLA SARDEGNA**

Carta
della qualità
dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

■ *trasparenza*

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 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.

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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai

cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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

Il Museo Archeologico Nazionale di Porto Torres, denominato **Antiquarium Turritano**, è un “Istituto della Cultura” di proprietà Statale, appartenente al demanio culturale inalienabile dello Stato e destinato alla pubblica fruizione.

L'*Antiquarium Turritano* espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro, nel rispetto del D.Lgs. 42/04, artt. n° 53 e n° 101 e ss. mm. e ii., e i materiali archeologici esposti sono Beni Culturali Pubblici di proprietà Statale. Il Museo è di competenza del Polo Museale della Sardegna, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

In quanto Istituto dipendente dall'Ufficio Periferico, l'*Antiquarium Turritano* non ha personalità giuridica né autonomia finanziaria; di conseguenza la gestione economica e del personale del Museo spetta al Polo Museale della Sardegna, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

L'*Antiquarium Turritano* ha sede a Porto Torres in una struttura appositamente costruita, completata nel 1972, con un finanziamento della Cassa per il Mezzogiorno, per esporre i reperti provenienti dalla città di *Turrus Libisonis Colonia Iulia*.

Indirizzi:

- *Antiquarium Turritano*, Via Ponte Romano n° 99, 07046 - Porto Torres (SS).

Telefono: 079 514433 e-mail: pm-sar.museoarcheo.portotorres@beniculturali.it

- Sede Centrale: Polo Museale della Sardegna – Largo Felice 15, 09124 CAGLIARI

Tel: 070 3428203 – e-mail: pm-sar@beniculturali.it

I COMPITI E I SERVIZI

L'*Antiquarium Turritano* ha la “missione” specifica dell'esposizione dei reperti provenienti dalla città di *Turrus Libisonis Colonia Iulia* per ordinare, conservare, valorizzare il patrimonio archeologico e promuoverne la conoscenza assicurando la tutela e la fruizione.

L'*Antiquarium Turritano* svolge un servizio pubblico senza scopo di lucro finalizzato al godimento dei beni archeologici esposti e all'educazione alla cultura del rispetto, della conservazione e della valorizzazione del bene culturale.

L'*Antiquarium* è al centro delle iniziative culturali della città per svolgere appieno la funzione di Luogo della cultura, e quindi luogo di formazione, nell'accezione più ampia del termine.

Il Museo assolve ai compiti della missione definita dall'Istituzione perché:

- presenta ai cittadini il patrimonio archeologico proveniente dagli scavi, da rinvenimenti fortuiti e da collezioni pubbliche;
- aggiorna l'esposizione con i nuovi rinvenimenti;
- cura e aggiorna l'apparato informativo;
- accoglie iniziative culturali;

- favorisce la partecipazione delle Scuole, anche per attività didattica;
- sostiene e sollecita la partecipazione dell'Università e degli Istituti di ricerca, di Associazioni Culturali e Fondazioni pubbliche e private per progetti e iniziative;
- promuove e progetta iniziative culturali nei programmi nazionali, regionali e locali.

I referenti per la compilazione della Carta Servizi sono gli AFAV Giovanni Piras e Giuseppe Mannoni

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p style="text-align: center;">ACCESSO</p> <p>Il Museo è raggiungibile con il treno ed è situato nelle immediate vicinanze occidentali della stazione ferroviaria, attigua alla Stazione Marittima; con gli autobus che arrivano nella passeggiata coperta di Via Mare, che dista circa trecento metri; con mezzi privati, per i quali è presente un contiguo parcheggio pubblico gratuito.</p> <p>Per le caratteristiche strutturali l'ingresso e le sale al piano terra sono allo stesso livello del piano stradale, pertanto non sono presenti barriere architettoniche, e sono rispettate le disposizioni contenute nel D.P.R. n° 380 del 6 giugno 2001 e ss. mm. e ii.</p> <p>Il livello espositivo superiore è servito da un ascensore e da scale; sono presenti servizi igienici per il pubblico.</p> <p>Gli utenti con esigenze particolari possono contare sull'ausilio del personale addetto all'accoglienza e ai servizi di vigilanza.</p> <p>Il Museo è visitabile da persone con difficoltà motorie.</p> <p>Sono individuati e chiaramente indicati con apposita cartellonistica i percorsi e le uscite d'emergenza.</p>	
<p>Regolarità e continuità</p>	
<p>Orario di apertura</p>	<p>dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 18.00; chiusura settimanale il mercoledì.</p> <p>Area archeologica: visite accompagnate alle 9.30, 11.00, 12.30, 15.00, 16.30, 18.00 nel periodo estivo / 9.30, 11.00, 12.30, 14.30, 15.30, 16.30 nel periodo invernale.</p>
<p>Giorni di apertura</p>	<p>L'<i>Antiquarium</i> Turritano osserva la chiusura il lunedì e i giorni considerati festivi - 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre - secondo il D. M. 13.4.1993.</p>
<p>Accoglienza</p>	
<p>Sito web</p>	<p>http://www.archeossnu.beniculturali.it/index.php?it/211/musei/3/antiquarium-turritano</p> <p>Siamo presenti sui social network: facebook pagina ufficiale 'Antiquarium Turritano'</p> <p>Twitter account '@museoarcheopt'</p>

Biglietteria	<p>In applicazione delle norme vigenti, l'accesso è a pagamento. Il costo del biglietto intero è di € 4,00. Il biglietto ridotto, al costo di € 2,00, si applica per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni. Il Biglietto cumulativo comprensivo del museo e dell'area archeologica annessa è di € 7,00. Il biglietto cumulativo ridotto è di € 3,50.</p> <p>L'ingresso è gratuito per i cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni, per le scolaresche i loro accompagnatori e i giornalisti iscritti all'albo professionale di cui agli articoli 26 e 27 della legge 3 febbraio 1963, n. 69.</p> <p>È gratuito per tutti i visitatori la prima domenica di ogni mese e per eventuali altre iniziative culturali le cui informazioni sono</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto:	<p>L'Istituto si impegna a garantire al pubblico, compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione, l'espletamento della bigliettazione e delle procedure per l'ingresso, per i gruppi, in un tempo non superiore ai 10 minuti, mentre per il singolo non vi sono tempi d'attesa tra l'emissione del biglietto e l'ingresso.</p> <p>Non è previsto acquisto del biglietto <i>on-line</i> e su prenotazione. Il servizio biglietteria svolge anche funzioni di ufficio informazioni.</p> <p>Sono esposti in apposita bacheca, sia all'esterno che all'interno del Museo, gli orari di apertura, le informazioni relative alle iniziative per il pubblico, e una copia della Carta dei Servizi.</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Tempo massimo d'attesa 10 minuti
Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo	La biglietteria è localizzata in prossimità dell'ingresso
disponibilità di materiale informativo	<p>Planimetrie che illustrano il percorso sono presenti all'ingresso e presso la biglietteria.</p> <p>Nelle sale sono posizionati cartelli con l'indicazione delle scale di accesso al piano superiore, dei percorsi espositivi, segnalazione dei servizi igienici e dell'ascensore.</p> <p>Per l'identificazione dei reperti esposti sono presenti didascalie collocate all'interno delle vetrine e pannelli esplicativi affissi nelle pareti delle sale.</p> <p>Per evidenziare la sovrapposizione della città moderna su quella antica e sulle aree funerarie, è stato allestito in prossimità dell'ingresso principale un plastico, in scala 1:1000, con l'indicazione dei principali siti monumentali e dei luoghi degli scavi e dei ritrovamenti.</p> <p>È stata, realizzata una video-guida contenente informazioni sul percorso di visita museale e dell'area archeologica, che viene proiettata nella sala didattica del museo, e la cui visione viene consigliata ai visitatori prima della visita all'esterno. Il video è disponibile in inglese, francese e spagnolo, oltre che in italiano.</p> <p>All'interno del museo è presente un percorso didattico a misura di bambino, con didascalie appositamente studiate, arricchite da immagini ed esempi, con lo scopo di rendere la visita agevole e accessibile anche al pubblico più giovane.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
gratuito	All'ingresso del museo sono presenti le brochure in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo, tedesco. Nella sala didattica sono presenti le video guide in italiano, inglese, francese, spagnolo.
disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Sulle pagina ufficiale di facebook e twitter si riportano eventuali informazioni sulla mancata erogazione di servizi o la chiusura delle sale.
presenza di segnaletica interna	<p>è stato allestito in prossimità dell'ingresso principale un plastico, in scala 1:1000, con l'indicazione dei principali siti monumentali e dei luoghi degli scavi e dei ritrovamenti.</p> <p>È stata, realizzata una video-guida contenente informazioni sul percorso di visita museale e dell'area archeologica, che viene proiettata nella sala didattica del museo, e la cui visione viene consigliata ai visitatori prima della visita all'esterno. Il video è disponibile in inglese, francese e spagnolo, oltre che in italiano.</p> <p>All'interno del museo è presente un percorso didattico a misura di bambino, con didascalie appositamente studiate, arricchite da immagini ed esempi, con lo scopo di rendere la visita agevole e accessibile anche al pubblico più giovane.</p> <p>Sono individuati e chiaramente indicati con apposita cartellonistica i percorsi e le uscite d'emergenza.</p>
presenza di segnaletica esterna	Sono esposti in apposita bacheca esterna gli orari di apertura e le informazioni relative alle iniziative per il pubblico
addetti ai servizi e personale di sala	<p>Il personale è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa.</p> <p>Gli assistenti museali parlano in inglese.</p> <p>Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento</p>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p>Per le caratteristiche strutturali l'ingresso e le sale al piano terra sono allo stesso livello del piano stradale, pertanto non sono presenti barriere architettoniche, e sono rispettate le disposizioni contenute nel D.P.R. n° 380 del 6 giugno 2001 e ss. mm. e ii.</p> <p>Il livello espositivo superiore è servito da un ascensore e da scale; sono presenti servizi igienici per il pubblico.</p> <p>Gli utenti con esigenze particolari possono contare sull'ausilio del personale addetto all'accoglienza e ai servizi di vigilanza.</p> <p>Il Museo è visitabile da persone con difficoltà motorie.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	

<p>Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Le sale sono due al piano terra e al primo piano • sono tutte visitabili • l'accesso contingentato è previsto per l'area archeologica max 20 persone •Non sono presenti mezzi di locomozione interni • La pulizia delle sale viene svolta una volta alla settimana
<p>- spazi dedicati alla fruizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 80% • Tutti gli spazi sono visitabili • Viene svolta una volta alla settimana la pulizia degli spazi

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla comunicazione	E' presente una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori
Zone di sosta	SI
Illuminazione	NO
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Sono presenti all'esterno e all'interno del museo pannelli in lingua inglese
- didascalie	Le didascalie presenti all'interno delle vetrine sono in lingua italiana
- guide brevi	• sono disponibili all'ingresso del museo le brochure in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo e tedesco. Le brochure sono gratuite
- catalogo generale	NO
- audioguide	NO Presenti in sala didattica le video-guide in italiano, inglese, francese, spagnolo
- visite didattiche	• non svolgiamo servizio di visita guidata ma di accompagnamento presso l'area archeologica di Turrus Libisonis

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- sito web	Presenza di una sezione all'interno del sito della Soprintendenza: http://www.archeossnu.beniculturali.it/index.php?it/211/musei/3/antiquarium-turritano
- strumenti multimediali	NO
- strumenti <i>online</i>	NO
- altro materiale informativo	Presso la stazione marittima si trovano guide in inglese, spagnolo, francese della città di porto Torres (compreso l'Antiquarium Turritano)
Assistenza qualificata per diversamente abili: in via continuativa	NO
su richiesta quando non presente in via continuativa.	NO
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi esistenza di strumenti e sussidi specifici esistenza di percorsi specifici	NO
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Ristorante	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Guardaroba	è presente uno spazio per il guardaroba, ed è gratuito
Deposito oggetti	è inoltre presente uno spazio per il deposito gratuito di bagagli.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	• si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi • l'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Si svolgono mostre, convegni, concerti musicali, di danza, teatrali, presentazioni di libri.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	NO
Diffusione delle attività/iniziativa	Le iniziative vengono diffuse tramite quotidiani locali, cartellonistica e social network (facebook e twitter)
Risorse aggiuntive	NO
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	All'Antiquarium Turritano vengono di volta in volta, organizzate iniziative, manifestazioni, convegni, concerti e laboratori didattici, questi ultimi, per una migliore organizzazione del lavoro, richiedono una prenotazione.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- visite e percorsi tematici	SI
- laboratori artistici e di animazione	
- corsi di formazione per docenti scolastici	
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	SI - dal martedì al sabato dalle 9.00 alle 20.00; domenica e festivi dalle 9.00 alle 14.00; prima domenica del mese dalle 9.00 alle 20.00.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La possibilità di consultazione e l'eventuale riproduzione della documentazione viene rilasciata dalla direttrice del Polo Museale della Sardegna. La modulistica per la richiesta di consultazione e di riproduzione di schede di catalogo, schede di restauro, disegni e materiale fotografico è scaricabile dal sito web www.archeossnu.beniculturali.it .
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Una volta alla settimana con diffusione tramite i social network
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Ai servizi di consultazione della documentazione grafica e fotografica d'archivio possono accedere studiosi e studenti, l'accesso è consentito per ragioni di studio o ricerca, su richiesta scritta. La modulistica per la richiesta di consultazione e di riproduzione di schede di catalogo, schede di restauro, disegni e materiale fotografico è scaricabile dal sito web www.archeossnu.beniculturali.it .
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di	
- schede di restauro	
- schede di movimentazione	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- archivio fotografico	
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Vengono coinvolti attraverso accordi e/o convenzioni in progetti di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico gli Istituti scolastici, il Comune di Porto Torres, le Università e le Associazioni presenti nel territorio.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	NO
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Il catalogo <i>on-line</i> è consultabile all'indirizzo web: opac.regione.sardegna.it.
Biblioteca	Presso gli Uffici della Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per le Province di Sassari e Nuoro è presente una Biblioteca Specialistica , aperta al pubblico con i seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.30, • martedì e giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. <p>È consentita la libera consultazione del materiale librario; per i prestiti è indispensabile dotarsi di apposita tessera rilasciata dalla Soprintendenza.</p> <p>È possibile accedere al prestito interbibliotecario <i>on-line</i> inviando, da altra biblioteca, una mail al seguente indirizzo</p>
Fototeca	NO
Deposito	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Allo scopo di migliorare gli standard qualitativi e diversificare l'offerta dei servizi ritenuti particolarmente rilevanti per l'utenza, sono allo studio o in corso di attivazione una serie di servizi che incrementano l'attrattività e l'aumento del pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • Cura, aggiornamento e potenziamento dell'apparato informativo. • Aggiornamento costante delle informazioni all'utenza relative alle nuove scoperte e ai ritrovamenti avvenuti in seguito a lavori pubblici e privati nella città. • Attivazione di un "<i>audit civico</i>" per un confronto diretto e costante con le Associazioni Culturali e le Associazioni di Consumatori e/o cittadini.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	
-delle collezioni	Digitalizzazione della documentazione del patrimonio del Museo e fruizione <i>on-line</i> .
-dei servizi	
-delle attività di valorizzazione	Sono in corso di realizzazione, progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico del territorio in collaborazione con le Scuole, il Comune di Porto Torres, l'Università e le Associazioni di volontariato culturale. Visite guidate gratuite sono organizzate in occasione delle giornate Europee del Patrimonio, e in concomitanza di altre importanti iniziative nel corso dell'anno.
-altro	
RECLAMI	
Reclami	mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Polo Museale della Sardegna
Giovanna Damiani.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it

L'istituto 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, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.i oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address.....
Telephone/fax
E-mail.....

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name:
Surname:
Address:
Nationality:
Telephone:
E-mail:

Comments:

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).

Date: _____

Signature:

We will answer within 30 working days