

## **ALLEGATO n. 7b**

### **SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PER MUSEI DI ENTE LOCALE**

ADOTTATA DA..... CON .....N. .... /... GG/MM/AAAA

#### **PRESENTAZIONE**

##### *La Carta dei 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 della Qualità dei servizi, nei musei dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" – ICOM).

### ***Principi fondamentali e ispiratori***

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo ..... si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM – International Council of Museums 2022 *“Il museo è un’istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità (...)”*.

Inoltre, sono fonte di riferimento i “principi fondamentali” contenuti in:

- Codice etico professionale dell'ICOM (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 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante “Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale”;
- Regolamento regionale 8 luglio 2020, n. 20 “Disciplina delle modalità e dei requisiti per l'iscrizione nell'albo regionale degli istituti culturali, per l'inserimento dei servizi culturali nelle organizzazioni regionali bibliotecaria, museale e archivistica, nonché delle caratteristiche ideografiche, dei criteri e delle modalità d'uso e di revoca del logo identificativo degli ecomusei regionali, in attuazione ed integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale)” e s.m.i.;
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “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 (Art. 150, comma 6, del D.Les. n. 112 del 1998)”;
- Legge 12 novembre 2015, n. 182 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione”;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: “Organizzazione e funzionamento dei musei statali”;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale” – Allegato I “Livelli uniformi di qualità per i musei”;
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137” e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza*: il Museo eroga i propri servizi e garantisce l’accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l’accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- *imparzialità*: Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
- *continuità*: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
- *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;

- *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 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 si impegnano a 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 servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

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

Il Comune (o altro Ente gestore) di ..... 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 ..... 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 le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### *Il Museo: caratteristiche essenziali*

Il Museo ..... è un Museo pubblico ..... e gestito da .....

La Museo è stato istituito nel ..... con ..... [indicare l'atto di riferimento con la data di approvazione] e la missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, è .....

Il Museo è parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale.

Il patrimonio museale è costituito da ..... [dettaglio della collezione].

I beni conservati dal Museo comprendono ..... [numero di opere catalogate e inventariate/percentuale rispetto ai beni posseduti] e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo.

Sono presenti ..... schede di restauro e di movimentazione e ..... [indicare se consultabili].

### *Indirizzi e contatti:*

Museo .....

Via .....

tel. ....

e-mail: .....

sito web.....

Social (Facebook, Instagram, Twitter): .....

## **Compiti e servizi**

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

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- **servizi educativi:** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: ..... [es.: indicare il tipo di progetti e a chi sono rivolti. Specificare, eventualmente, se i servizi educativi sono dati in concessione all'esterno e il tipo di personale coinvolto];
- **servizio didattico per il pubblico scolastico:** Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in ..... [Ad esempio: percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti].

Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per ..... 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 e nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico nel periodo di ..... su prenotazione.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo 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 o scaricabili dal sito web del Museo;

- **servizio di visite guidate per il pubblico adulto:** il servizio gratuito di visite guidate, curato da personale specializzato, 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 ..... persone il servizio è attivabile su richiesta.

Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile .....

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Museo;

- **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;

- **servizi specialistici:** il Museo possiede:

1. biblioteca: [indicare se specializzata, il numero di beni librari presenti, i giorni e gli orari di apertura e se il catalogo è consultabile on-line]. Il Fondo librario del Museo, costituito a partire da ..... specializzato in ....., è formato attualmente da ..... pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni.

Le modalità di consultazione del materiale librario è la seguente: .....

2. archivio: [indicare il tipo di documenti conservati, i giorni e gli orari di apertura e se il catalogo è consultabile on-line]. Il catalogo: [indicare se è possibile consultare le schede on line o in sede e, in caso, indicare orari di consultazione e se occorre fare apposita richiesta].

Gli Archivi del Museo, costituiti a partire dal .....,  
comprendono.....  
.....

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, degli Archivi documentari è  
soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

3. fototeca: [indicare il tipo di immagini fotografiche, stampe, microfilm, prodotti  
multimediali etc. e le modalità di consultazione];
4. laboratorio di restauro;
5. laboratorio fotografico.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

### ***Accesso e orario***

Il Museo è privo di barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per ..... ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito  
dal ..... al ..... ed è pubblicizzato sul sito web del Museo e nelle sale dello stesso Museo.  
Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nel  
Museo e nel sito web.

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di  
corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. I  
comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo  
e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla  
struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose,  
bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la  
sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle  
condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Sono tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del  
quale è affissa copia nel Museo.



È presente una segnaletica dedicata ..... e un parcheggio/garage  
.....

**Orario di apertura:** [orario e giorni]

**Chiusura ordinaria e straordinaria:** [orario, giorni e festività]

**Informazione e orientamento:** 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.

**Servizio informazioni e prenotazioni:** attivo dal [giorno-orario]

.....

tel .....

**Biglietteria e Area di accoglienza:** l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale [oppure è ad accesso libero/prevede un'offerta libera].

Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate:

-----

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.

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni

.....

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

.....

**Accessibilità per i diversamente abili:** la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata [indicare se solo per le sale espositive del piano terra oppure per tutto lo spazio museale].

**Standard di qualità e obiettivi di miglioramento:** come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

### ***Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni***

**Articolazione degli spazi:** il Museo si articola in:

..... [numero di sale, spazi esterni, indicare i piani e il tipo di collegamenti, ascensori di accesso, scale, rampe di collegamento].

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili [diversamente, indicare quali sale sono chiuse, per quale ragione e quando si prevede di riaprirle].

Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono.....

Sono presenti specifici spazi per ..... [es.: attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità].

**Servizi di ospitalità:** il Museo è dotato di ..... [es.: caffetteria, ristorante, bookshop, guardaroba custodito] cui si accede ..... nei seguenti orari ..... [indicare se diversi da quelli del Museo e se sono accessibili solo dal Museo].

**Comunicazione nell'allestimento:** ogni sala è dotata di ..... [es: pannelli esplicativi/schede di sala in lingua italiana/altre lingue con informazioni chiare e leggibili].

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e .....  
[altre lingue]. Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico  
..... [evidenziare brevemente i criteri espositivi].

**Collezioni:** il Museo espone ..... [indicare il numero di opere  
esposte e la percentuale rispetto a quelle conservate nei depositi].

**Depositi:** il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito,  
ordinati con criteri adeguati .....

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è  
soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare secondo le seguenti  
modalità ..... [descrivere le modalità].

### **Valorizzazione**

- **Esposizioni temporanee:** il Museo organizza mediamente ..... [indicare il  
numero] esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e  
partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive  
organizzate da altri istituti;
- **Attività di promozione del patrimonio:** il Museo promuove e ospita manifestazioni  
e iniziative a carattere periodico o continuativo ..... [precisare  
quali: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini,  
laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale,  
attività di mediazione culturale e sociale]. Il museo ha in corso le seguenti attività  
..... [progetti in partenariato con istituzioni italiane e straniere.  
Precisare quali];
- **Pubblicazioni e Cataloghi:** il Museo è dotato di ..... [catalogo  
scientifico/guida/ guida breve/ altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per  
bambini sulle collezioni. Precisare se, sulla base di una programmazione annuale,  
partecipa a pubblicazioni e cataloghi con altre Istituzioni italiane e straniere e se  
promuove la pubblicazione di un periodico, bollettino, newsletter].

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

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### ***Reclami e suggerimenti***

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

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre ..... giorni dalla data di ricezione della scheda.

### ***Rilevazione della soddisfazione dell'utenza***

Il Museo svolge un'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.