



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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 istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Lombardia

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Via Roma, 29
Italia

Città

Cividate Camuno (BS)

Cap

25040

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale della Valle Camonica

Sito Web

<http://www.museoarcheologico.valcamonicaromana.beniculturali.it>

Email

marco.lanzetti@beniculturali.it

Responsabile

Dott.ssa Serena Solano

Telefono

0364344301

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Indiretta

Anno di Istituzione

1981

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale della Valle Camonica è un Istituto di proprietà statale destinato alla pubblica fruizione. Collocato dal 1981 all'interno di uno stabile moderno donato allo Stato dal Consorzio Bacino Imbrifero Montano, è stato creato con l'obiettivo di raccogliere i materiali di età romana in Valle Camonica a partire dal XVII secolo fino ad oggi. Recentemente, grazie ai numerosi scavi sistematici effettuati nel territorio, l'esposizione si è arricchita di nuovi importanti reperti, statue, affreschi, provenienti dai più importanti edifici pubblici e privati rinvenuti nella valle.

Il museo è stato oggetto nel 1989 di un limitato ampliamento e di una parziale risistemazione; nel 2011 il percorso espositivo è stato ulteriormente arricchito con la presentazione di nuovi reperti; infine, nei primi mesi del 2014, lavori di ristrutturazione hanno consentito di ampliare la sala di ingresso con uno spazio dedicato all'accoglienza dei visitatori.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il Museo dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta, 22, 20123 Milano; tel. 02 80294401 email: pm-lom@beniculturali.it; PEC: mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it), organo periferico del Ministero dei Beni, delle Attività Culturali e del Turismo. Al Ministero fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso il Museo.

Il Museo organizza con regolarità iniziative didattiche rivolte ai bambini in età scolare e pre-scolare.

Il Museo accoglie studenti in progetti di Alternanza Scuola-Lavoro e in convenzione con le Università.

In partnership con altri Enti e Istituti del territorio (Comuni, Biblioteche, Comunità Montana, Distretto Culturale, Pro Loco per la valorizzazione del patrimonio culturale e del territorio; Scuole del territorio in progetti didattici.

Missione

La missione del Museo è quella di: conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio archeologico di età romana e protostorica proveniente dagli scavi e dai recuperi occasionali effettuati in Valle Camonica; diffonderne la conoscenza e sensibilizzare il pubblico al valore del patrimonio culturale e alla sua conservazione; valorizzare i materiali esposti attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni e mostre che possano attrarre e incrementare il numero di visitatori per ampliarne la formazione culturale; sviluppare forme di collaborazione con altre Istituzioni, enti e associazioni tesi alla conoscenza, valorizzazione e divulgazione degli studi e della ricerca scientifica.

Compiti e servizi

Il Museo è stato istituito al fine di tutelare, conservare e valorizzare il patrimonio archeologico mobile di età romana proveniente dagli scavi effettuati in Valle Camonica. Esso si pone inoltre come elemento di collegamento con i siti archeologici di età romana presenti nei dintorni e come raccordo più in generale con il territorio, alla cui promozione culturale contribuisce con le sue iniziative.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

05

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Serena

Cognome

Solano

Qualifica

Direttore Archeologo Coordinatore

Telefono

3384198018

Email

serenarosa.solano@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriele

Martedì-Sabato 8,30-19,00; Domenica e festivi 8,30-13,45

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

lunedì non festivo, o martedì successivo al lunedì festivo; 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993)

Numero di giorni di apertura annua

365

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Sì

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Segnaletica di sicurezza

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

Sale aperte

5

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

Spazi comunque visitabili

Tutte le sale espositive

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Gratuito

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Nursery

Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Il Museo organizza con regolarità iniziative didattiche rivolte ai bambini in età scolare e pre-scolare. Il Museo accoglie studenti in progetti di Alternanza Scuola-Lavoro e in convenzione con le Università. Tutte le informazioni sono disponibili sul sito internet e sulla pagina facebook del Museo.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Partnership con altri Enti e Istituti del territorio (Comuni, Biblioteche, Comunità Montana, Distretto Culturale, Pro Loco per la valorizzazione del patrimonio culturale e del territorio; Scuole del territorio in progetti didattici e di Alternanza Scuola-Lavoro;

Concorso "Il museo che vorrei"

Le attività sono coordinate dal Direttore del Museo ed effettuate dal personale in servizio presso il museo e, in caso di progetti particolari, realizzate con l'ausilio di personale specializzato esterno

Publicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Orario

8.30 - 19.00

Numero di opere inventariate

600

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

545

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- 100%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Il Museo intende promuovere iniziative culturali per coinvolgere un sempre maggior numero di visitatori e radicare in loro la consapevolezza dell'alto valore del patrimonio culturale secondo i principi della Costituzione

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

È in corso il progetto di spostamento e ampliamento del Museo in una sede espositiva più consona dell'attuale secondo gli obiettivi dell'AdP per la valorizzazione della media Valcamonica romana (obiettivo 4)

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Il patrimonio archeologico del Museo è costantemente arricchito dal materiale proveniente dagli scavi condotti nel territorio

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Accordo di programma quadro stipulato con Regione Lombardia, Provincia di BS, Comunità Montana di Valle Camonica, Comuni di Breno, Berzo Inferiore, Cividate Camuno per la valorizzazione del patrimonio archeologico e dei siti di età romana esistenti nella media Vallecamonica", che prevedeva tra gli obiettivi l'ampliamento del museo o il suo trasferimento in una sede più consona di quella attuale.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Sono in programma iniziative legate ai "Lavori in corso" e all'opera del mese. Eventi particolari in occasione di: Giornata della memoria; Carnevale; M'illumino di meno; 8 marzo festa della donna; Feste in onore di Minerva nel mese di marzo; Notte dei musei, Giornata Internazionale della musica; Giornate Europee del patrimonio; Festa Panem et circenses nel mese di luglio;

Altro

Il museo organizza incontri e conferenze per approfondire e divulgare la conoscenza del patrimonio archeologico di età romana della valle

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it

Indirizzo / Address

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DELLA VALLE CAMONICA

Tel

Tel./fax 00390364344301

Email

museoarcheologico.vallecamonica@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - 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).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days