

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 della Cultura 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 adopera 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		
Area Geografica		Regione
Nord		Lombardia
Indirizzo		
località Cemmo		
Città		Cap
Capo di Ponte		25044
Denominazione		
Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo		
Sito Web		Email
https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/parco-archeologico-nazionale-dei-massi-di-cemmo/		mariagiuseppina.ruggiero@cultura.gov.it
Responsabile		
Maria Giuseppina Ruggiero		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2005
Notizie storiche		
Il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo, inaugurato nell’ottobre del 2005, costituisce l’ampliamento di una piccola Area demaniale, detta “dei Massi di Cemmo”, esistente fin dal 1964. Fortunati ritrovamenti archeologici avvenuti durante l’allestimento del Parco ne hanno arricchito la connotazione di luogo di culto con pietre incise: gli scavi condotti dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici (2000-2013) hanno portato alla luce un santuario strutturato, fondato nell’età del Rame (metà del IV- III mill a.C.) e perdurato, con soluzioni di continuità, nell’età del Ferro e in epoca romana, fino a che, tra tarda antichità e Alto Medioevo fu disattivato con la diffusione del Cristianesimo. Le stele rinvenute nel corso degli scavi, fatta eccezione per il masso Cemmo 20 posto lungo il muro Nord del parco, sono esposte nelle prime due sale del MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica, nel centro storico di Capo di Ponte (BS)		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo illustra uno dei santuari megalitici attivi in Valle Camonica durante l'età del Rame (metà del IV-III mill. a.C.) e che rendono la Valle partecipe dell'esteso fenomeno del megalitismo europeo. E', inoltre, il primo sito dell'arte rupestre camuna segnalato nel 1909 dal geografo Gualtiero Laeng per la presenza dei due straordinari massi istoriati (Cemmo 1 e Cemmo 2) con raffigurazioni di animali, armi, antropomorfi, scene di aratura e di trasporto su carro a quattro ruote.		
Missione		
Il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo è legato alla scoperta dell’arte rupestre della Valle Camonica nel 1909 ed è collegato al MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica a Capo di Ponte (BS) che espone le stele, i massi-menhir e i materiali rinvenuti negli scavi archeologici. Con il MUPRE e il Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri, in loc. Naquane, anch’esso a Capo di Ponte, è al centro di temi culturali e sociali trasversali che, partendo dai contesti archeologici e dal		

patrimonio iconografico dell’arte rupestre camuna, favoriscono la conoscenza e la comprensione della preistoria dell’uomo ma anche della storia più recente e contemporanea della Valle. Afferisce al sito UNESCO “Arte rupestre della Valle Camonica”, primo sito italiano iscritto nel 1979. Si collega ad altri siti UNESCO d’arte rupestre e con monumenti megalitici europei per la condivisione di buone pratiche di tutela, conoscenza, ricerca e valorizzazione.

Compiti e servizi

Il Parco consente la visita ai massi Cemmo 1, Cemmo 2 (scoperti nel 1909) e Cemmo 20 (scavi 2000-2013). Il percorso è stato sistemato nel 2017 per renderlo accessibile a persone con disabilità motoria. Nei pannelli, in italiano e inglese, è stato evidenziato il collegamento con il MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica (Capo di Ponte) dove nelle prime due sale sono esposte le altre stele rinvenute nel corso degli scavi. La pedana di accesso all'area e la perimetrazione in legno sono state risistemate nel 2024.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
1	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Maria Giuseppina	Ruggiero
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionaria Archeologa	3387448895
Email	
mariagiuseppina.ruggiero@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
mar-sab: 8.30-16.30 inverno; mar-sab: 8.30-19.00 estate.	- Occasionale - Stagionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	lunedì non festivo, o martedì successivo al lunedì festivo; 1°

gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

300

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 libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- 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
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

Sì

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%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

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

100%

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

100%

Zone di sosta

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

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Strumenti online

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS
- Mappe tattili

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
No	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Piano di Valorizzazione del Ministero della Cultura, Giornate Europee dell'Archeologia, Giornate Europee del Patrimonio, Giornate Europee dell'arte rupestre
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network	• Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Educazione e didattica	
Servizi educativi	
Sì	
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Corsi di formazione per docenti scolastici	Progetti in convenzione con le scuole
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Attività per disabili motori, sensoriali o psichici	Altre iniziative
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
Gestione diretta	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network	
Documentazione su beni conservati	
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute	Numero di opere esposte
100%	3
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere	Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale

possedute 100% 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 - Si - Disponibili on-line	di schede rispetto al patrimonio posseduto 100% Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto 100%
Servizi specialistici Depositi - No Archivio - No Biblioteca - No Fototeca - No	
Rapporti con il territorio Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto 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 Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati - Sì, con altri musei del territorio - Sì, con altri musei affini per tipologia Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio Sì	

storia del territorio

Sì, all'interno del museo

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

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

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)

Per il futuro si prevede di collegare in modo più stretto il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo al MUPRE- Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica che nelle prime due sale espone le altre stele rinvenute nel corso degli scavi 2000-2013 (direzione Soprintendenza Beni Archeologici della Lombardia) e di realizzare nuovo materiale illustrativo.

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.)

E' allo studio il rifacimento dei pannelli didattici e la realizzazione di QR CODE

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.)

Realizzazione di aperture nell'ambito del Piano di Valorizzazione del MIC.
Incremento dei rapporti con gli stakeholder e soprattutto la comunità locale

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 DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo	Capo di Ponte
Tel	Email
0364 42140	drm-lom.incisionirupestri@cultura.gov.it