

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		
Via San Martino, 7		
Città		Cap
Capo di Ponte		25044
Denominazione		Acronimo
Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica		MUPRE
Sito Web		Email
https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/mupre-museo-nazionale-della-preistoria-della-valle-camonica/		mariagiuseppina.ruggiero@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Maria Giuseppina Ruggiero		3387448895
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2014
Notizie storiche		
Il Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica (MUPRE), inaugurato il 10 maggio 2014, è ubicato nel nucleo storico di Capo di Ponte, nella Villa Agostani di proprietà della Parrocchia.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il MUPRE si pone al centro dei percorsi di visita ai parchi d'arte rupestre esistenti nello stesso Comune e fulcro di raccordo e illustrazione del Sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", iscritto quale primo sito italiano nel 1979. Al Piano Terra sono esposte le stele e massi-menhir istoriati provenienti dai santuari dell'età del Rame (ad esempio: Cemmo, Ceresolo/Bagnolo, Ossimo-Anvoia e Ossimo-Pat), un patrimonio eccezionale che si inserisce nell'esteso fenomeno del megalitismo europeo. Al Secondo Piano trovano posto numerosi reperti (strumenti in selce e in pietra levigata, ceramiche, manufatti in bronzo e ferro) riferibili alle antiche comunità che hanno abitato la Valle Camonica e inquadrabili in un lungo arco cronologico che dalla fine del Paleolitico Superiore giunge fino alla Romanizzazione.		
Missione		
La missione del Museo è quella di conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio archeologico di età preistorica e protostorica proveniente dagli scavi e dai recuperi occasionali effettuati in Valle Camonica; diffonderne la conoscenza in stretta relazione al sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", al quale afferisce; 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 pre-protostorica.		

Compiti e servizi	
Il Museo integra le conoscenze sull'arte rupestre camuna attraverso l'esposizione dei reperti provenienti dagli scavi archeologici e dalle ricerche condotte in Valle Camonica negli ultimi anni. E' collegato al Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo e al Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri, in loc. Naquane, entrambi a Capo di Ponte. Il Museo è accessibile a persone con disabilità motoria.	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
7	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
giovedì-domenica: 10-16 (orario invernale); 10-17 (orario estivo)	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	- Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1° gennaio, 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
300	Si

Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso altri musei • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• On line c/o siti di rivenditori autorizzati	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Flyer	• In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	• Muniti di cartellino identificativo • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	7
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Le sale al piano terra, il cortile nord e il corridoio d'uscita	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	Spazi comunque visitabili
> 50%	Tutte le sale espositive ad eccezione dei magazzini e degli uffici
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Più di una volta a settimana	• Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Non presenti
Strumenti multimediali	
• Postazioni audio/video • Gratuiti	
Strumenti online	
• Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro
• Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Altro	copie tattili di reperti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

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

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Precisare quali

Disegniamo l'arte con Abbonamento Musei Lombardia; Notte dei Musei; Giornate Europee dell'Archeologia; Giornate Europee del Patrimonio; Giornata Europea dell'arte rupestre; Famiglie in Museo-F@MU; Progetto Nati con la cultura

Precisare quali (2)

Partnership con Enti e Istituti del territorio (Comune, Comunità Montana e Associazioni culturali e sociali); Collaborazione con l'Università di Torino (Dipartimento Biologia e Scienza della Vita)

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative**Altre iniziative/descrizione**

- Altre iniziative/descrizione

Progetti con le scuole del territorio per promuovere la lettura

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

Sì

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

Documentazione su beni conservati**Numero di opere inventariate****Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

circa 1000

> 50%

Numero di opere esposte**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

circa 1000

> 50%

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

- < 50%

- < 50%

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

- < 50%

- < 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**Disponibilità di: pubblicazioni**

- < 50%

- Sì
- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Depositi****Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

Per studio e su prenotazione

Archivio**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

Per studio e su prenotazione

Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Per studio e su prenotazione
Fototeca	
No	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	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 altri musei affini per tipologia - 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	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Sì	Sì
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.)

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.)

Migliorare le zone di sosta e l'uso della sala conferenze

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

Realizzazione di schede mobili di sala, approfondimenti con QRcode e testi in CAA

Altro

Il museo organizza incontri e conferenze di approfondimento per divulgare la conoscenza del patrimonio archeologico di età pre-protostorica della Valle Camonica

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

E' prevista rotazione dei reperti esposti e l'implementazione della collezione attraverso la collaborazione con la SABAP-BS.

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 previste iniziative in occasione degli eventi promossi annualmente dal Ministero della Cultura: Notte dei Musei, Giornate Europee dell'Archeologia, Giornate Europee del Patrimonio. Progetto "Nati con la Cultura" in sinergia con il Museo di Cividate Camuno. Collaborazione con il Comune, l'Agenzia Turistica di Capo di Ponte e altre associazioni culturali e sociali

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
MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica	Via San Martino 7 - Capo di Ponte (BS)
Tel	Email
0364 42403	drm-lom.mupre@cultura.gov.it