

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 Naquane		
Città	Cap	
Capo di Ponte	25044	
Denominazione		
Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri		
Sito Web	Email	
https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/parco-nazionale-delle-incisioni-rupestri/	mariagiuseppina.ruggiero@cultura.gov.it	
Responsabile		
Maria Giuseppina Ruggiero		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1955
Notizie storiche		
Il Parco fu istituito nel 1955, primo parco archeologico italiano, per la tutela e la valorizzazione di uno dei più importanti complessi di rocce con incisioni preistoriche e protostoriche della Valle Camonica, riconosciuta come primo Sito UNESCO italiano nel 1979 (Sito UNESCO n. 94 “Arte rupestre della Valle Camonica”). Allo stato attuale delle ricerche sono note oltre 180 località distribuite in più di 30 comuni della Valle. Il parco di Naquane accoglie oltre 100 rocce in arenaria (Verrucano Lombardo), levigate dai ghiacciai, sulle quali gli antichi abitanti della Valle hanno inciso momenti della loro vita quotidiana e del loro mondo spirituale. Alcune di queste raffigurazioni, realizzate tra V e I millennio a.C. (dal Neolitico all’età del Ferro), sono oggi tra le più famose del ricco e variegato repertorio d’arte rupestre della Valle Camonica.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Parco, che afferisce al sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", è inserito nella rete dei parchi d'arte rupestre della Valle della quale fanno parte anche altri luoghi della cultura statali quali il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo e il MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica, tutti a Capo di Ponte. Tale patrimonio costituisce il più ricco complesso d’arte rupestre dell’intero arco alpino e si distingue in ambito internazionale per la varietà e la qualità iconografica; per la durata (dalla fine del Paleolitico Superiore all'età del Ferro, con riprese in età romana, medioevale e fino ad età storica moderna) e per l’estensione (su entrambi i versanti della valle, tra 200 e oltre 2.000 m/s.l.m., con oltre 180 siti distribuiti in più di 30 Comuni della Valle).		
Missione		
Il Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri (loc. Naquane), insieme al Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo e al MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica, ubicati a Capo di Ponte (BS), è al centro di temi culturali e sociali trasversali che, partendo dai contesti archeologici e dal patrimonio iconografico dell’arte rupestre della Valle Camonica,		

favoriscono la conoscenza e la comprensione della preistoria dell'uomo ma anche della storia più recente e contemporanea della Valle. Afferendo al sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica", custodisce un patrimonio di eccezionale interesse che appartiene a tutta l'umanità. Sotto questo aspetto si collega ad altri siti UNESCO d'arte rupestre presenti nel contesto europeo per la condivisione di buone pratiche di tutela, conoscenza, ricerca e valorizzazione, prestando attenzione al patrimonio di raffigurazioni incise e all'ambiente naturale nel quale sono inserite.

Compiti e servizi

Il Parco offre 5 percorsi di visita (arancione, verde, blu, rosso e viola) che si snodano attraverso sentieri facilmente percorribili (circa 3 Km) e che illustrano le principali rocce e incisioni. Il percorso viola è aperto solo in occasione di iniziative organizzate dalla Direzione. Nell'area centrale del Parco sono presenti l'ufficio, un'aula video e i bagni pubblici. E' possibile scaricare con un QRCode la guida al Parco in italiano. Sono disponibili per la consultazione durante la visita: la traduzione in Braille dei pannelli, alcune immagini a rilievo (Minolta) delle incisioni e una breve guida in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa). Nell'aula didattica sono stati allestiti anche due calchi che possono essere toccati. La webapp "Naquane: un mondo di biodiversità" permette di conoscere la flora e la fauna del parco.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
1	fino a 50.000

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
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	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
300	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	• 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 • Biglietti differenziati museo / parco
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
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 :
• Pieghevoli • Mappe	• In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento
Segnaletica all'esterno del museo/complesso	Completa di denominazione e orari di apertura

monumentale/area archeologica	Sì
Sì	
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
Sì	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- 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	Parzialmente
Fruizione	
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Si tratta di un parco attraversato da sentieri che conducono alle principali rocce con incisioni.	No
Pulizia delle sale	
Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Spazi comunque visitabili	Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)
Dei 5 percorsi sono aperti al pubblico quello arancione (percorso base) e quelli verde, blu e rosso. Il percorso viola è aperto solo in occasione di iniziative organizzate dalla direzione del parco. La sala video è una sala polifunzionale, utilizzata anche per conferenze, mostre e didattica.	Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
Sala video	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
No	No
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No	No

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

Sì

Schede mobili

No

Guide brevi

Gratuite

Audioguide

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue
- Altro

Audioguide: Altro

I testi sono scaricabili da QR CODE

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Altro

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Breve guida del parco in CAA

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici**Caffetteria**

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Nursery

Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	Annuale
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Iniziative connesse ad eventi promossi dal Ministero: Giornata Nazionale del Paesaggio; Giornate Europee dell'Archeologia; Giornate Europee del Patrimonio; Giornata Europea dell'arte rupestre
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Collaborazioni con Associazioni culturali del territorio
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
- Editate in proprio - Collane	Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Network radio-televisivi - Mailing list - Newsletter	- Diritti di riproduzione - Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
Partnership con altri istituti	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : senza prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : senza prenotazione/iscrizione	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	
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 - Pieghevoli	
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 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 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 No

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 culturali
- Fondazioni
- 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.)

Si prevede di migliorare la conoscenza del parco e dello straordinario legame tra l'arte rupestre e l'ambiente attraverso l'aumento delle occasioni di incontro con il pubblico e il miglioramento della comunicazione dei valori del sito. Migliorare il collegamento del Parco al MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica che integra con le sue collezioni il patrimonio di rocce incise.

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.)

In presenza di fondi adeguati saranno realizzati interventi volti al miglioramento del Parco per incrementarne l'attrattività, quali:

- rinnovo dei pannelli didattici
- sistemazione della strada interna
- miglioramento illuminazione interna

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

In presenza di fondi adeguati:
- miglioramento del sistema di bigliettazione

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

In presenza di fondi adeguati:
- interventi di manutenzione straordinaria per la conservazione delle rocce incise

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.)

In presenza di fondi adeguati:
- stampa della guida breve del parco da distribuire al

pubblico.

Inoltre:

- realizzazione di aperture straordinarie nell'ambito del Piano di Valorizzazione del MIC e aumento delle occasioni di visita al percorso viola accessibile solo in caso di iniziative.

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**

Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri, loc. Naquane

Tel

0364 42140

Indirizzo / Address

Capo di Ponte (BS)

Email

drm-lom.incisionirupestri@cultura.gov.it