



COMUNE DI CERIALE

PROVINCIA DI SAVONA

Reg. Deliberazioni n. **55**

Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale

OGGETTO: RISERVA NATURALE REGIONALE DEL RIO TORSERO ED ANNESSO MUSEO PALEONTOLOGICO - ART. 12 REGOLAMENTO MUSEO PALEONTOLOGICO "S. LAI" - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI.

L'anno **DUEMILADODICI** addì 27 del mese di APRILE alle ore 10:15

Previo esaurimento delle formalità prescritte dal vigente T.U. n° 267-2000, si è riunita la Giunta Comunale.

Risultano:

FAZIO	ENNIO
MAINERI	EUGENIO
REVETRIA	PIETRO
PATRONE	GERMANO
FASANO	MARINELLA
ALESSANDRI	ANDREA
FANELLO GIUSEPPE	

TOTALE

<i>Presenti</i>	<i>Assenti</i>
X	
X	
X	
X	
X	
X	
X	
7	0

Assiste il Segretario Comunale MARINO dott. MATTEO

Il Sindaco Sig. FAZIO ENNIO assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato.

OGGETTO: RISERVA NATURALE REGIONALE DEL RIO TORSERO ED ANNESSO MUSEO PALEONTOLOGICO - ART. 12 REGOLAMENTO MUSEO PALEONTOLOGICO "S. LAI" - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che con deliberazione di C.C. 38 del 21.06.10 è stato approvato il Regolamento Museo Paleontologico "S. Lai" che all'art. 12 prevede che il Direttore del Museo rediga la carta dei servizi che deve identificare, nell'ambito di quanto previsto dal suddetto Regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti;

CONSIDERATO che con decreto Sindacale n. 7 del 19.04.12 la Dott.ssa Elena Giordano – T.P.O. Area Amministrativa – è stata nominata Direttore del Museo Paleontologico "S. Lai";

PRESO ATTO della bozza di Carta dei servizi redatta dal Direttore del Museo "S. Lai" e ritenuto di poterla approvare nello schema allegato alla presente deliberazione per formarne parte integrante e sostanziale;

ACQUISITI in ordine alla proposta in esame, i pareri espressi ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

VISTO il D.L.vo 18.08.00, n. 267;

VISTO il vigente Regolamento di contabilità;

VISTO il Regolamento Museo paleontologico "S. Lai" ed in particolare l'art. 12;

VISTO il vigente Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei servizi;

VISTA la L.R. n. 9 del 27.02.85;

Con voti unanimi e favorevoli espressi nei modi e nelle forme di legge

D E L I B E R A

- 1) - Di approvare, per le motivazioni di cui in narrativa, la carta dei servizi del Museo Paleontologico "S. Lai" che si allega alla presente deliberazione per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) – di dare atto che, ai sensi dell'art. 9 – comma 2 – della Legge Costituzionale 18.10.01, n. 3, la presente deliberazione non è soggetta a controllo.

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO PALEONTOLOGICO “S. LAI” DI CERIALE

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. ... del
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*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*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 33/2006 "Testo unico in materia di cultura";
- Deliberazione del Consiglio Regionale – Assemblea Legislativa della Liguria 12.07.11 – n. 17 – "Piano triennale di valorizzazione culturale 2011-2013 – articolo 10 L.R. 31.10.06, n. 33";

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune e del Sistema Museale Provinciale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo e l'Ufficio Cultura del Comune.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo espone e valorizza collezioni di fossili e reperti paleontologici. Ha sede in Frazione Peagna – Via Nuova di Peagna 209/211.

Il Museo è di proprietà del Comune di Ceriale che lo ha istituito al fine di conservare e diffondere la conoscenza dei fossili della Riserva naturale regionale del Rio Torsero, istituita con L.R. n. 9 del 27.02.85. Aderisce, tramite apposita convenzione, al Sistema Museale della Provincia di Savona.

Completamente ristrutturato tra il 2008 ed il 2010, è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

In particolare, il Museo è costituito da un percorso espositivo, una sala conferenze, una biblioteca tematica ed un laboratorio paleontologico. All'interno del Museo è stata allestita una grande "chiocciola" che permette ai visitatori di viaggiare nel tempo da 3750 milioni di anni fa sino ai giorni nostri: osservando infatti i fossili indicativi di ogni periodo si può ripercorrere l'evoluzione della vita

sulla terra. Una grande sala espositiva all'interno del Museo contiene un "armadio paleontologico" e qui si può imparare, aprendo ante e cassetti, come nascono i fossili e che informazioni danno per ricostruire la storia degli esseri viventi. Inoltre i fossili nei box del pavimento permettono di fare un viaggio nel tempo in Liguria negli ultimi 45 milioni di anni.

Il Museo, che non ha personalità giuridica propria ma costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune, assolve alla propria missione come segue:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i beni e le attività culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito e la loro consultazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura la realizzazione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- apre al pubblico per la consultazione dei testi e del materiale audiovisivo presenti all'interno.
- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni e enti analoghi e livello locale, nazionale e internazionale;
- può aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Liguria nella sua articolazione operativa dell'Istituto per i Beni Culturali, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università.
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della presente Carta dei servizi.ⁱ

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture 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 e/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 s'impegnano ad 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 Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: *“Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000”*.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso il Museo, l'Ufficio Cultura del Comune nonché consultando il sito del internet del Comune, quello del Museo e del sistema Museale Provinciale, tramite appositi depliant informativi distribuiti presso lo stesso Museo, il Comune e l'Ufficio IAT del Comune.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite il sito internet del Comune, del Museo, l'ufficio URP e IAT del Comune, il materiale promozionale.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta comunale. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto all'ingresso del Museo. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Comune di Ceriale – Piazza Nuova Italia, n. 1 – 17023 Ceriale (SV). Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

4.2. Doveri degli utenti

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte all'ingresso;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;

- accesso al patrimonio;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale ed esposto al pubblico
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale ed esposto al pubblico

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi del Museo.	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale con altri enti e istituzioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare

5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare

eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio museale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione

5.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici da inserire sul sito del Comune e del Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio Cultura del Comune o all'indirizzo di posta elettronica del Museo/del Comune museo.ceriale@libero.it; giordano@comune.ceriale.sv.it; sporteturismo@comune.ceriale.sv.it.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione di Consiglio Regionale n. 17 del 12/07/2011 “ Piano triennale di valorizzazione culturale 2011-2013”.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato con deliberazione di C.C. n. 38 del 21.06.10
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente presso il Museo, in Comune, sul sito del Comune e del Museo e aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (Programma di gestione)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto	presenza di sistema di allarme periodicamente sottoposto a verifica
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia periodica
	illuminazione	Illuminazione in tutte le sale
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; servizi igienici per disabili.

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	Al Museo è garantita una dotazione stabile di personale, anche non destinato in via esclusiva al servizio con competenze ed in quantità adeguate.. Può avvalersi di collaborazioni esterne specializzate.

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 6 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; tariffario esposto all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (es. bagni) presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali	periodico aggiornamento della Guida al Museo;

	(cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	prodotti editoriali redatti e distribuiti presso il Museo; completezza dell'apparato didascalico; eventuale apertura del bookshop con disponibilità di oggettistica, poster, cd- rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito del Comune/Museo	aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che e a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
-------------------------------	------------	----------

monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio Turismo o agli indirizzi di posta elettronica del Comune giordano@comune.ceriale.sv.it; sporteturismo@comune.ceriale.sv.it.

PARERI FORMULATI AI SENSI DELL'ARTICOLO 49 – COMMA 1 – DEL D.L.vo 18/08/2000, N. 267.

- Per la **REGOLARITA' TECNICA**: “ La proposta di deliberazione si presenta regolare sotto il profilo tecnico procedurale”.

In data 23/04/2012

IL RESPONSABILE DI AREA
Dott.ssa Elena GIORDANO

- **VISTO DI COMPATIBILITA'** con gli stanziamenti di bilancio e le regole di finanza pubblica (L. 13.12.2010 n. 220 – art. 1 c. da 88 a 124)

In data 23/04/2012

IL RESPONSABILE DI AREA
Dott.ssa Elena GIORDANO

Letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
FAZIO ENNIO

IL SEGRETARIO
MARINO dott. MATTEO

