Carta dei Servizi

Indice

PREMESSA.....3

PRINCIPI GENERALI.....4

IL MUSEO.....5

SERVIZI AL PUBBLICO.....5

- Apertura al pubblico.....5
- Area di accoglienza.....7
- Bookshop.....7
- Guardaroba.....7
- Accessibilità per i diversamente abili.....7
- Servizio didattico per il pubblico scolastico.....7
- Servizio di visite guidate per il pubblico adulto.....7
- Stage formativi e tirocini.....8
- Deposito.....8
- Pubblicazioni.....8
- Mostre ed eventi culturali temporanei.....8

RAPPORTI CON IL PUBBLICO.....8

- Informazione all'utenza.....8
- Suggerimenti, segnalazioni e reclami.....8
- Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....9

STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....9

ALLEGATO 1:
MATRICE DEGLI INDICI PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD.....10

ALLEGATO 2:
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....11

PREMESSA

Il Museo Civico di Nepi è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.
Il Comune di Nepi si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.
Con la *Carta dei Servizi* il Museo Civico di Nepi presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.
La *Carta*, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 40 del 3 luglio 2020 ed è stata elaborata considerando le più recenti normative di riferimento:

- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 23 dicembre 2014 – Organizzazione e funzionamento dei musei statali;
- Legge 12 novembre 2015, n. 182 – recante “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 21 febbraio 2018 n. 113 – recante “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”; Allegato I “Livelli uniformi di qualità per i musei”;
- Decreto del Direttore Generale dei Musei del 20 giugno 2018 n. 542 - recante “Prime modalità di organizzazione e funzionamento del Sistema Museale Nazionale”.

1. PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

Uguaglianza ed imparzialità
Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dal Museo Civico di Nepi alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità
I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. In caso di impedimenti il Museo Civico di Nepi si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

Efficacia e efficienza
Il Museo Civico persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Partecipazione
Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Museo Civico di Nepi fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese.

Cortesia
Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.

Chiarezza e comprensibilità
Il personale del Museo è tenuto a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Validità e aggiornamento
La *Carta* è approvata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

Pubblicizzazione
La *Carta* è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Museo e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

2. IL MUSEO CIVICO DI NEPI

Istituzione e natura giuridica
Il Museo Civico di Nepi di proprietà del Comune di Nepi, è ufficialmente aperto al pubblico dal giugno del 1995.
Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 26 del 3 maggio 1999 consultabile on-line sul sito web del Museo.

Missione
Il Museo Civico di Nepi individua nella definizione di "museo" formulata dall'ICOM la propria missione ("*Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. E' aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiale e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto*"), condividendone le finalità generali.
Nello specifico si propone di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio della sua collezione, al fine di contribuire alla migliore conoscenza del patrimonio culturale della cittadina di Nepi e del suo territorio.

Funzioni
Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:
- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

Apertura al pubblico
Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive nei giorni dal martedì alla domenica, tranne il 1 gennaio, il 25 e 26 dicembre, con i seguenti orari:

Orario Invernale (dal 1 Ottobre al 31 Maggio):
Martedì, Mercoledi, Giovedi, Venerdi ore 11,00 - 13,00, 15,00 - 17,00
Sabato e Domenica ore 10,00 - 13,00, 15,00 - 18,00

Orario Estivo (dal 1 Giugno al 30 Settembre):
Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì ore 11,00 - 13,00, 16,00 - 18,00
Sabato e Domenica ore 10,00 - 13,00, 16,00 - 19,00

Su richiesta del Sindaco pro tempore potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.
L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.
Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono le seguenti:

- biglietto intero 4 euro
- biglietto ridotto 2 euro

• gruppi organizzati di almeno 10 persone, previa prenotazione;
• studenti delle scuole e delle università pubbliche e private;
• over 65

Ingresso gratuito:
• under 12
• persone affette da disabilità
• residenti nel Comune di Nepi
• insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici e universitari;
• guide e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale;
• Giornalisti previa esibizione di documento comprovante l'attività professionale;
• membri dell'ICOM (International Council of Museums);
• Personalità ospitate dall'Amministrazione in occasione di eventi di rappresentanza.

In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.
In occasione di eventi promozionali potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.
Per ragioni di studio o di ricerca, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli studiosi che ne faranno richiesta.

Area di accoglienza
Nell'area di accoglienza è a disposizione dell'utenza materiale informativo in italiano e inglese relativo a:

- cenni storici e artistici
- orari
- mappa della cittadina
- servizi attivati (visite guidate, ecc.)
- eventuali manifestazioni e mostre temporanee.

Bookshop
Nell'area di accoglienza è allestito un piccolo bookshop specializzato in pubblicazioni riguardanti l'archeologia e la storia di Nepi e del territorio. Il servizio di bookshop è fornito durante l'orario di apertura del Museo.

Guardaroba
Per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba, borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi. L'uso del guardaroba è gratuito.
Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti.

Accessibilità per i diversamente abili
L'accessibilità e la mobilità interna per gli utenti diversamente abili è assicurata per tutta la struttura.

Servizio didattico per il pubblico scolastico
Nel Museo sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici.
Le visite guidate sono organizzate sia in apertura ordinaria sia straordinaria del Museo. Il servizio comprende anche percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dei luoghi storici della cittadina e del suo territorio.
Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a pagamento ed è a disposizione del pubblico scolastico su prenotazione. La prenotazione può essere concordata telefonicamente e confermata compilando la scheda di prenotazione disponibile presso l'area di accoglienza o scaricabile dal sito web del museo.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto
Il servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è a pagamento e periodicamente a disposizione dell'utenza adulta, sia per percorsi di visita all'interno del museo, sia che per percorsi esterni.

Per la visita al museo, il servizio è attivabile previa prenotazione per gruppi di almeno quattro persone. La prenotazione può essere concordata telefonicamente o via e-mail.

Stage formativi e tirocini
Il Museo è sede ospitante di stage formativi e corsi di tirocinio per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.
L'attivazione e lo svolgimento degli stage e dei tirocini sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

Deposito
Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.
La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Pubblicazioni
Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura una collana "Archeologia e Storia a Nepi" e realizza altre pubblicazioni scientifiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia con contenuti pertinenti alla propria missione.

Mostre ed eventi culturali temporanei
Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali, programma e organizza mostra ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Informazione all'utenza
Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'area di accoglienza, il sito web del Museo, i Social media e gli organi di informazione locali.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami
Sono bene accolti suggerimenti, segnalazioni, proposte e reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente *Carta* che possono essere indirizzati a: Museo Civico di Nepi, Via Falisca, 31 01036 Nepi (VT); museo@comune.nepi.vt.it oppure possono essere depositati presso l'apposito contenitore predisposto nell'area accoglienza del museo.
Ai moduli pervenuti (lettere, e-mail, ecc.) viene data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza
Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia della tutela della privacy.
I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

5. STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal d.lgs. 113/2018 e intende aderire all'organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.
Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

ALLEGATO 1:

MATRICE DEGLI INDICI PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Museo e eventi	Utenti	≥ 1 % utenti /stesso periodo anno precedente
Sito web	Utenti web	≥ 1 % utenti web/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	≤ 1 % n. reclami rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
	Tempi trattamento reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Museo	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Bookshop	Vendita	≥ 1% scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Pulizia	Reclami	≤ 1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno Precedente
Didattica	Indagini customer Satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Mostre	Indagini customer Satisfaction*	≥ 2,20 media generale

*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media deve raggiungere il requisito minimo previsto di 2,20.

ALLEGATO 2:
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

STANDARD MINIMI	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
<u>Gestione amministrativa</u> Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).	Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.
<u>Destinazione d'uso degli spazi</u> Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni di: – conservazione, nel caso dei musei – esposizione permanente, nel caso dei musei – accoglienza/informazioni/biglietteria – servizi anche per persone con disabilità	Creazione di spazi arredati per la sosta del pubblico. Collegamento wi fi. Assistenza per persone con disabilità o esigenze particolari svolta con specifica esperienza professionale.
<u>Sicurezza</u> Adempimento alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate. La struttura deve essere a norma sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche.	Documento di analisi dei rischi, in termini di valutazione e di misure di compensazione e mitigazione, nonché di pianificazione della gestione delle emergenze. Predisposizione di un piano di evacuazione del patrimonio museale. Formazione continua del personale su tutti gli aspetti della sicurezza.
<u>Registrazione degli ingressi</u> Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito	Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi
<u>Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio</u> Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione).	Programmazione su base annuale delle attività di restauro.

Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi (insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi). Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde.	Rilevamento e documentazione dello stato di conservazione (scheda conservativa).
<u>Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio</u> Registrazione progressiva e univoca in entrata del patrimonio / o inventario patrimoniale. Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica. Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo e negli altri luoghi della cultura.	Catalogazione informatizzata con schede identificative del patrimonio presente nel museo corredate da adeguata documentazione fotografica secondo gli standard catalografici regionali e nazionali.
<u>Esposizione permanente</u> Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzi criteri e motivazioni delle scelte operate. Documentazione fotografica degli ordinamenti storici (in caso di nuovi allestimenti).	Programmazione di esposizione a rotazione dei beni in deposito.
<u>Programmi di attività di studio e ricerca</u> Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata.	Programmazione pluriennale delle attività di studio e ricerca. Relazioni formalizzate con altri Enti e Istituti di ricerca. Esistenza di un Catalogo scientifico completo del Museo.
<u>Strumenti informativi</u> Sito web specifico o sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività. Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio. Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito. Informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con	Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in più lingue, almeno in inglese. Presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera. Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo, anche in lingua straniera. Audio guida, anche in lingua straniera. Strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva.

disabilità.	
<u>Comunicazione integrata nell'allestimento</u> Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili.	Didascalie e pannelli informativi o schede mobili, anche in lingua straniera, preferibilmente in inglese. Strumenti multimediali riguardanti il museo, il patrimonio e il territorio. Software e applicazioni scaricabili per dispositivi mobili riguardanti il patrimonio e le mostre temporanee. Strumenti che facilitino l'accessibilità al patrimonio per persone con disabilità.
<u>Attività educative e di valorizzazione del patrimonio</u> Attività educative per diverse fasce di pubblico. Visite guidate e percorsi tematici.	Attività di mediazione culturale e mediazione sociale. Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti. Progetti in convenzione con le scuole, anche nel campo dell'alternanza scuola–lavoro e del conseguimento dei crediti formativi. Elaborazione congiunta con Ministero competente per l'Istruzione/uffici scolastici regionali e/o scuole di vario ordine e grado di programmi educativi concordati e dell'offerta formativa educativa.
<u>Relazioni con il pubblico</u> Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica. Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente. Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi.	Newsletter aggiornata con frequenza almeno mensile.
<u>Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali</u> Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano.	Integrazione dei servizi culturali e di reti museali. Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali. Realizzazione di iniziative coprodotte o co-programmate. Partecipazione a progetti di rete.