



SISTEMA MUSEALE DI MONTELUPO FIORENTINO

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Montelupo Fiorentino
Viale Cento Fiori, 34 50056 Montelupo Fiorentino (FI)
Tel. 0571 9174 Pec. comune.montelupo-fiorentino@postacert.toscana.it
Partita Iva e codice fiscale: 00614510485
www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it
www.museomontelupo.it

INDICE

- 1) LA CARTA DEI SERVIZI
- 2) RIFERIMENTI NORMATIVI
- 3) PRINCIPI FONDAMENTALI
- 4) IL SISTEMA MUSEALE DI MONTELUPO FIORENTINO
- 5) ELENCO STRUTTURE E CONTATTI
- 6) SERVIZI EROGATI
- 7) ORARI E TARIFFE
- 8) FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ, OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.
- 9) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
- 10) PARTECIPAZIONE

ALLEGATO: MODULO DI RECLAMO

1) LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino “Museo Montelupo” e gli utenti. E’ altresì strumento di tutela dei diritti degli utenti dei musei che costituiscono il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino. La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata dall’ICOM (International Council of Museums): il museo è «istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell’uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto»; e a quella enunciata nel Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2): il museo è «una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento». La Carta recepisce e fa propri gli standard e gli obiettivi per i musei stabiliti dalla Regione Toscana (LR n. 21/2010) uniformandosi ai criteri per la loro applicazione. Il dovere del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che, attraverso i musei, sono resi disponibili alla collettività.

La Carta è quindi finalizzata a individuare i servizi che il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino 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 uno degli obiettivi fondamentali di questi organismi. In tal senso, la Carta costituisce lo strumento attraverso cui il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino comunica con gli utenti e si confronta con loro. In presenza di aggiornamenti della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, la Carta è soggetta a revisione periodica. La Carta è resa pubblica attraverso il sito web del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino Montelupo (www.museomontelupo.it) e del Comune di Montelupo Fiorentino (www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it) ed è disponibile in forma cartacea presso i Musei che costituiscono il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino, dove ogni utente interessato potrà richiederne copia.

2) RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione della Carta dei Servizi sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Toscana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”;
- 2000. Legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.
- 2010. Legge Regionale Toscana n. 21 Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali, relativa alla disciplina degli interventi della Regione nel rispetto dell'ordinamento comunitario, del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei Beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137 e della ripartizione di competenze legislative in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali e paesaggistici e di promozione e organizzazione di attività culturali.
- 2011. Regolamento di attuazione della LR 25 febbraio 2010, n. 21. Principi fondamentali. Sono altresì considerati gli elementi del Regolamento del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino approvato con deliberazione del Consiglio Comunale del Comune di Montelupo Fiorentino

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando altresì il diritto alla privacy e perseguendo obiettivi di continuo miglioramento.

Eguaglianza e imparzialità

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità del servizio

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web www.museomontelupo.it, la segnaletica negli uffici e ogni altro mezzo utile.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

Partecipazione

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce e promuove il ruolo che gli utenti possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Gli utenti possono presentare reclami, memorie, suggerimenti e/o documenti, cui il Comune di Montelupo Fiorentino e/o i gestori sono tenuti a dare riscontro.

Trasparenza ed accesso

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione nel redigere documenti e/o messaggi rivolti agli utenti.

Tutela dei dati personali

Il Comune di Montelupo Fiorentino si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato dal D. Lgs 101/2018, in adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, anche in collaborazione con soggetti terzi.

La privacy policy completa è consultabile sul sito ufficiale del Comune di Montelupo Fiorentino www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino individua gli standard qualitativi e quantitativi su cui impostare l'azione sistematica di monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

4) IL SISTEMA MUSEALE DI MONTELUPO FIORENTINO

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino “Museo Montelupo” è una struttura pubblica permanente di coordinamento delle attività dei musei civici e dei siti archeologici del Comune di Montelupo Fiorentino che opera in collaborazione con i soggetti gestori delle strutture museali e con la Fondazione Museo Montelupo per lo studio, la ricerca, la conservazione, la valorizzazione e la divulgazione delle risorse museali del territorio di Montelupo Fiorentino per scopi di studio, educazione e diletto.

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino permette la realizzazione dei programmi culturali stabiliti dall’Amministrazione Comunale di Montelupo Fiorentino, in forma diretta o tramite forme di collaborazione e/o gestione, da attuarsi attraverso l’assegnazione di idonee risorse umane e di adeguati stanziamenti di bilancio.

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino si compone delle seguenti strutture museali:

1. Museo della Ceramica, all’interno del MMAB (Montelupo Museo Archivio Biblioteca), dove è ospitata la collezione permanente;
2. Palazzo Podestarile (mostre temporanee e depositi);
3. Fornace del Museo (spazio multimediale, mostre temporanee, didattica, eventi, residenze d’artista);
4. Museo Archeologico, ospitato nel complesso di Santa Lucia all’Ambrogiana;
5. Area archeologica della Villa Romana del Virginio.

E’ parte integrante del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino anche il percorso di arte ceramica contemporanea site specific, diffuso all’interno dell’area urbana

Storia

Nel 1973 durante i lavori di pavimentazione di un’antica strada del castello di Montelupo, fu trovato un antico pozzo, costruito nei primi anni del XIII secolo e quando la sua funzione originaria cessò, alla metà del Quattrocento, fu utilizzato come discarica dalle vicine fornaci ceramiche. Lo scavo e il successivo restauro dei materiali hanno permesso di ricostruire l’attività produttiva di Montelupo dal XIV al XVII secolo. Le ceramiche portate alla luce nei primi anni di scavo furono il nucleo di un’importante esposizione che si tenne a Montelupo nell’estate del 1977, nei locali dell’allora scuola elementare E. Corradini.

L’amministrazione comunale di Montelupo si impegnò a fondo per dare una sede prestigiosa al patrimonio archeologico che si stava formando, decidendo infine di trasformare in museo lo stesso palazzo comunale, lo storico Palazzo del Podestà dove, dopo un’opera di restauro ed adeguamento, nel 1983 furono aperte le prime sale del “Museo della ceramica e del territorio”, primo passo per la formazione del Sistema museale di Montelupo Fiorentino, articolato in due principali percorsi:



1)*Ceramica:*

sviluppato nel Museo della Ceramica (ospitato nel MMAB, nel Palazzo Podestarile e nell'adiacente Fornace del Museo), nonché dalle installazioni di arte contemporanea site specific;

2)*Archeologia:*

che si snoda nelle sale del Museo Archeologico, ospitato nel complesso di Santa Lucia all'Ambrogiana, e nell'Area archeologica della Villa Romana del Virginio.



5) ELENCO STRUTTURE E CONTATTI

Museo della Ceramica, all'interno del MMAB (Montelupo Museo Archivio Biblioteca), collezione permanente; Palazzo Podestarile (mostre temporanee e depositi); Fornace del Museo (spazio multimediale, mostre temporanee, didattica, eventi, residenze d'artista)

Telefono: +39 0571/1590300

Email: museo@comune.montelupo-fiorentino.fi.it

Museo Archeologico, ospitato nel complesso di Santa Lucia all'Ambrogiana; Area archeologica della Villa Romana del Virginio

Telefono: +39 0571/541547

Email: museo@comune.montelupo-fiorentino.fi.it

6) SERVIZI EROGATI

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse, nonché la documentazione necessaria per usufruirne.

L'elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi è consultabile all'indirizzo del sito web: www.museomontelupo.it. E' altresì possibile chiedere specifiche informazioni al Punto di Accoglienza all'ingresso di ciascuna sede museale o agli uffici del Museo Montelupo ai contatti Tel. 0571 1590300

museo@comune.montelupo-fiorentino.fi.it.

6.1. Visita libera alle collezioni

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce l'accesso alle collezioni negli orari stabiliti. E' garantito, compatibilmente con le caratteristiche degli edifici storici in cui hanno sede, l'accesso ai visitatori disabili.

Le sedi museali principali (Museo della Ceramica, Museo Archeologico e Fornace del Museo) sono prive di barriere architettoniche. Nei progetti di restauro delle altre sedi destinate a mostre temporanee, depositi e residenze artistiche è previsto l'abbattimento integrale delle barriere architettoniche. Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino promuove e realizza supporti di visita per disabilità visive, acustiche, cognitive. In tutte le sedi, ad eccezione del sito archeologico della Villa Romana del Virginio, sono disponibili servizi igienici dedicati.

6.2. Servizi educativi

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino promuove l'educazione alla conoscenza e all'uso consapevole del patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza della cultura del territorio e per la sua memoria storica, in un rapporto di partenariato tra le istituzioni scolastiche, culturali, associative, produttive e museali. A tale scopo si elaborano programmi educativi destinati alla popolazione scolastica, percorsi per adulti, percorsi dedicati all'inclusione degli stranieri e percorsi specifici per disabili. Tutte le offerte educative e didattiche sono consultabili sul sito del museo www.museomontelupo.it.

6.3. Biblioteca specializzata di ceramica, archeologia e storia locale

La Biblioteca del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino, ospitata nei locali del MMAB e presso il Museo Archeologico, specializzata in ceramica, archeologia e storia locale, è un servizio articolato e finalizzato alla promozione della ricerca e alla divulgazione del patrimonio collezionistico nei diversi ambiti e partecipa al sistema di inventariazione e catalogazione Reanet - Biblioteche lungo l'Elsa e l'Arno. La Biblioteca si articola in 6 sezioni: Storia della ceramica; Musei, mostre e centri di produzione; Tecnologia ceramica; Libri rari e di pregio; Archeologia; Storia locale. La Biblioteca offre i seguenti servizi: servizio di lettura; servizio di prestito a domicilio; servizio di prestito interbibliotecario; servizio di fotocopiatura, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright.

6.4. Fototeca

La Fototeca è un servizio a domanda individuale regolato da apposita normativa, (Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. N. 41, 22 gennaio 2004, artt. 107-109) consultabile presso la sede del Museo della Ceramica, e consiste in un archivio fotografico, comprendente i negativi, diapositive, le stampe in bn, i fotocolor, le foto digitali del patrimonio collezionistico, nonché delle maioliche di Montelupo presenti nelle maggiori collezioni pubbliche e private sia in Italia che all'estero.

Sono inoltre presenti immagini di edifici storici beni culturali del territorio.

La fototeca offre i servizi di consultazione e riproduzione del proprio materiale.

6.5. Archivio scavi

L'archivio scavi è un servizio a domanda individuale che rende disponibile la documentazione relativa a campagne di scavo e recuperi di emergenza. Tale documentazione è formata dalle immagini riprese durante gli scavi e recuperi e da tutta la documentazione esistente, disegni, piante, schede us, ect.

6.6 Concessione dei locali

I locali dei Musei, compatibilmente con le esigenze di conservazione, possono essere utilizzati da soggetti diversi per:

- esposizioni temporanee;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- presentazioni di libri;
- proiezione di documentari e di film, di argomento attinente alle specializzazioni collezionistiche;
- altre iniziative di carattere culturale o approvate dal Comune di Montelupo Fiorentino.

Enti ed Associazioni culturali possono chiedere con apposita domanda al Comune di Montelupo Fiorentino, in tempo utile, la concessione dei locali per lo svolgimento delle iniziative di cui sopra.

In merito alle domande provvedono gli uffici, in base alla pertinenza delle proposte con le finalità e gli obiettivi del Museo. La concessione dell'uso dei locali per gli scopi anzidetti avviene di norma a titolo gratuito, quando se ne riconosce l'importanza culturale (a pagamento per altri usi, come da apposito tariffario).

I locali non possono essere concessi a nessun titolo per usi incompatibili con la sicurezza dei materiali culturali esposti.

6.7. Mostre temporanee

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino programma e produce mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private. Per accedere alle mostre può essere previsto il pagamento di un biglietto di ingresso.

6.8. Accesso ai depositi



Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino garantisce, per quanto possibile, l'accessibilità delle opere collocate nei depositi, secondo le modalità e i criteri stabiliti con specifiche disposizioni. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato con la Soprintendenza competente.

Comune di Montelupo Fiorentino
Viale Cento Fiori, 34 50056 Montelupo Fiorentino (FI)
Tel. 0571 9174 Pec. comune.montelupo-fiorentino@postacert.toscana.it
Partita Iva e codice fiscale: 00614510485
www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it
www.museomontelupo.it

7) ORARI E TARIFFE

7.1 Orari

SEDI MUSEALI	INDIRIZZO	ORARIO
Museo della Ceramica	Piazza Vittorio Veneto, 11 Telefono 0571 1590300	Lunedì 14,00 – 19,00 Dal Martedì alla Domenica 09.00-19.00
Museo Archeologico	Via Santa Lucia, 33 Telefono 0571 541547	Da aprile a ottobre: Venerdì 14-18; Sabato 9-13 Da novembre a marzo: Venerdì 9-13; Sabato 9-13 Gli altri giorni ingresso su prenotazione telefonica
Villa romana del Verginio	Via delle Masse	Su prenotazione
Palazzo Podestarile	Via Baccio da Montelupo, 41	Su richiesta
Fornace del Museo	Via Giro delle mura, 81	Su richiesta

Giorni e orari di apertura delle sedi museali, in concomitanza di festività, eventi o di alcune manifestazioni, potranno subire modifiche che saranno prontamente comunicate agli utenti a mezzo

stampa e tramite il sito web www.museomontelupo.it

Tutte le sedi museali rimarranno chiuse nei seguenti giorni:

Capodanno (1 gennaio), Domenica di Pasqua, Ferragosto (15 agosto), Natale (25 dicembre).

7.2 Tariffe ingresso

Le tariffe di ingresso e le relative esenzioni sono stabilite annualmente dal Comune di Montelupo Fiorentino con apposito atto deliberativo. Tariffe ed esenzioni in vigore sono esposte alla biglietteria di ogni museo e sono consultabili on-line sul sito web del Museo Montelupo www.museomontelupo.it

7.3 Tariffe servizi museali

Le tariffe dei servizi museali sono pubblicate nel catalogo dell'offerta didattica, disponibile sul sito web del Museo Montelupo www.museomontelupo.it

8) FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti

Per misurare la qualità, il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

8.1. Fattori di qualità nei rapporti con l'utenza

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino individuati in questa Carta sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

8.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

• Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dal Museo Montelupo è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che i Musei intendono rispettare sono i seguenti:

SERVIZIO	STANDARD RIFERIMENTO
Sedi museali	24 ore settimanali *
Uffici sistema museale	30 ore settimanali
Fototeca	A richiesta
Biblioteca	A richiesta
Archivio scavi	A richiesta
Aree archeologiche	A richiesta

Laboratori manipolazione	A richiesta
Sedi mostre temporanee	Da 6 a 24 ore settimanali

* standard definito dal Ministero per i beni e le attività culturali - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)

• Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi museali.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e 1/2
Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	Immediato
Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	1 settimana
Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Non più di un mese
Prestito di libri biblioteca specializzata	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Immediato
Tempi di attesa per i servizi della fototeca	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Immediato
Tempi di attesa per le visite alle aree archeologiche	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Immediato
Tempi di attesa per la consultazione di materiali in depositi ed archivi	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Immediato

• **Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento**

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei Musei sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI	Sale d'attesa	Presenti
	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate	Presenti
	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti
	Guardaroba	Presenti
	Rivendita libri	Presenti
	Servizi igienici	Presenti
	Servizi guide a stampa	Presenti
	Informazione di pubblica utilità	Presenti
	Sussidi alla visita	Presenti
	Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 5
ACCOGLIENZA	Punto di accoglienza	Presenza costante di almeno un operatore

• **Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi**

Le fonti di informazione si suddividono in due tipologie:

- i punti di accoglienza che forniscono un'informazione di primo livello e generale, rimandando agli uffici dedicati per informazioni specifiche;

- gli uffici forniscono un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

Nella tabella seguente che tiene conto di tale suddivisione, sono indicati per ognuno degli uffici le modalità la cui presenza garantisce la facilità di accesso alle informazioni che sono necessarie per la migliore fruizione delle attività e dei servizi del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino, .

INFORMAZIONI DI PRIMO LIVELLO		
Museo della Ceramica	Piazza Vittorio Veneto, 11 Telefono 0571 1590300	Dal lunedì alla domenica 09.00-19.00
Museo Archeologico	Via Santa Lucia, 33 Telefono 0571 541547	Da aprile a ottobre: Venerdì 14-18; Sabato 9-13 Da novembre a marzo: Venerdì 9-13; Sabato 9-13 Gli altri giorni ingresso su prenotazione telefonica

INFORMAZIONI DI SECONDO LIVELLO		
Uffici del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino	Piazza Vittorio Veneto, 11 Telefono 0571 1590300	Dal lunedì alla venerdì 08,30 -15,30

8.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello di ricettività delle collezioni museali, in relazione all'orario di apertura al pubblico indicato in questa Carta;
- aumentare progressivamente le dotazioni che facilitino l'accessibilità degli utenti portatori di disabilità;
- migliorare gli ausili alla visita;
- migliorare il comfort all'interno delle sedi espositive
- migliorare l'informazione relativa alle iniziative del Sistema Museale di Montelupo Fiorentino;
- migliorare la cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.
- Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche
- attraverso indagini di customer satisfaction

9) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Sistema Museale di Montelupo Fiorentino esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione.

9.1. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino adotta un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione, con monitoraggio settimanale. Esso consiste in rilevamenti degli accessi secondo le distinzioni tariffarie, a cui vengono aggiunti sia gli ingressi gratuiti ai musei sia gli ingressi alle mostre temporanee. A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, che viene resa pubblica. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio del pubblico e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

9.2. Indagini sul pubblico

Annualmente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione ai Musei) e si individuano le strategie per favorire l'accesso al pubblico e per incrementare la funzione del museo. Annualmente il Museo Montelupo procede anche a verifiche di autocontrollo dei servizi, individuando le carenze e gli obiettivi di qualità che si prefigge, elaborando un crono programma con individuazione delle risorse per l'attuazione e i tempi di realizzazione.

9.3. Altre modalità di valutazione

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino mette a disposizione del pubblico un elenco dei reclami e dei suggerimenti, che viene periodicamente visionato dalla direzione per individuarne la risolvibilità e i tempi di soluzione. Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino attiva anche altre modalità di valutazione e di confronto con il pubblico, come ad esempio front office e modulistica su web. Le osservazioni vengono trattate nel pieno rispetto della normativa vigente e secondo le modalità predisposte nella Carta dei Servizi. Periodicamente si propongono ai visitatori strumenti di valutazione sull'offerta culturale del museo, che la direzione si impegna ad interpretare, rendere pubblici e utilizzare come base per la programmazione delle attività. Ogni volta che viene organizzata un'iniziativa, vengono distribuiti agli utenti moduli-questionario per valutare la qualità del servizio erogato.

10) PARTECIPAZIONE

10.1. Informazione all'utenza

Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

10.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso di ogni sede museale (vedi singolo indirizzo)
- URP Comune di Montelupo Fiorentino – Viale Cento Fiori, 34 - tel. 0571 51087 - urp@comune.montelupoflorentino.fi.it;
- Uffici del Museo Montelupo – Piazza Vittorio Veneto 10 - tel. 0571 51087 – info@museomontelupo.it

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi indicate, oppure scaricabile dall'indirizzo web: www.museomontelupo.it. I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

10.3. Rilevazione delle soddisfazioni dell'utenza Il Sistema Museale di Montelupo Fiorentino promuove ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso due indagini:

- questionario di gradimento dei servizi offerti, disponibile all'ingresso di ogni museo e/o scaricabile dal sito web www.museomontelupo.it
- indagine osservante da parte del personale di vigilanza.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME
NOME
NATO \A A
PROV
IL
RESIDENTE
PROV
VIA
CAP
TELEFONO
E-MAIL
OGGETTO DEL RECLAMO
MOTIVO DEL RECLAMO
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

DATA _____ **FIRMA** _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali realizzati da questo istituto.

DATA _____ **FIRMA** _____