

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

MUSEO ARCHEOLOGICO DI PECCIOLI

1. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico di Peccioli si ispira ai “principi fondamentali” contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo Archeologico di Peccioli si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

Il Museo Archeologico di Peccioli 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.*

Il Museo Archeologico di Peccioli 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 Archeologico di Peccioli perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo Archeologico di Peccioli è un museo di proprietà comunale autorizzato al deposito di reperti archeologici di proprietà statale.

Sede

Il Museo dal 2007 è ospitato nel Palazzo Fondi Rustici, in Piazza del Carmine n. 33.

Storia

Le consistenti testimonianze rinvenute nel territorio pecciolese hanno portato a creare un luogo per la loro conservazione, un Museo che, dal 2004, continua ad arricchirsi di reperti dal valore eccezionale. In particolare, gli scavi condotti dai primi anni 2000 presso il Podere Ortaglia e Colle Mustarola mostrano scenari inusuali considerato la marginalità del territorio rispetto ai centri gravitazionali maggiori che fin dall'antichità si sono contraddistinti nell'area che oggi identifichiamo con la provincia di Pisa. Da qui la necessità scientifica di esporre i materiali rinvenuti, al fine di garantirne una degna fruizione dal punto di vista didattico, turistico e identitario.

Missione

La volontà che sta alla base della scelta di creare un Museo Archeologico a Peccioli può essere sintetizzata in due concetti principali:

1. permettere la necessaria conservazione, valorizzazione e fruizione dei reperti che nel corso degli ultimi anni sono venuti alla luce durante le ricerche archeologiche all'interno del territorio comunale, promosse e finanziate dal Comune di Peccioli, dalla Belvedere S.p.a. e dalla Fondazione Peccioli Per l'Arte;
2. fornire gli strumenti necessari affinché la storia antica, attraverso i resti materiali che ci ha lasciato, ponga le basi per accrescere il senso di appartenenza della comunità al territorio in cui abita. La conoscenza delle nostre radici è fondamentale per lo sviluppo del bagaglio culturale di ciascuno di noi, indipendentemente dalla fascia di età o di istruzione. In quest'ottica, il Museo contribuisce a stimolare la curiosità e l'analisi dei processi politici, economici e culturali che ci hanno condotto ai giorni nostri.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo Archeologico di Peccioli si connota come raccolta di materiali archeologici provenienti dalle indagini più o meno sistematiche svolte nel territorio comunale negli ultimi decenni. Al suo interno è presente un laboratorio di restauro dei reperti e di studio dei resti antropologici provenienti dallo scavo di Colle Mustarola, nonché spazi dedicati allo svolgimento di laboratori didattici rivolti alle scuole.

Collegato a questa realtà museale è anche il percorso dedicato ai visitatori progettato all'interno dello scavo di Colle Mustarola, nelle cui vicinanze è stata allestita anche una struttura per laboratori didattici.

Il referente per la Carta dei Servizi è il Direttore del Museo.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	Martedì 9.00/13.00 Mercoledì 15.00/19.00 Sabato 10.00/13.00 – 14.00/19.00 Domenica 10.00/13.00 – 14.00/19.00
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> • non più di un giorno settimanale feriale • giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre) 	Chiuso nei giorni di Capodanno, Primo Maggio, Ferragosto, Natale e durante i pomeriggi delle viglie di Capodanno e Natale.
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede	<i>Tempi massimi di attesa:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000: 120' sedi con visitatori annui > 200.000: 60' sedi con visitatori annui < 200.000: 30'</i>	5 minuti.
- su prenotazione	<i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000: 30' sedi con visitatori annui > 200.000: 20' sedi con visitatori annui < 200.000: 15'</i> <i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	5 minuti Prenotazione online e telefonica.
Accoglienza		
Biglietteria	<i>SI</i>	Ingresso gratuito.
Informazione e orientamento:		
• esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Il Punto Informazioni è ubicato nella vicina Piazza del Popolo. Il servizio informativo è anche svolto dal personale addetto all'accoglienza all'interno del Museo.
• disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI / NO</i>	Brochure informative sul Museo, sul Polo Museale di Peccioli e sui percorsi culturali e artistici presenti all'interno del territorio comunale.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	Informazioni sul sito della Fondazione Peccioli per l'Arte, gestore dei servizi museali comunali: http://www.fondarte.peccioli.net/polo_museale_archeologico.php
• presenza di segnaletica	SI	E' presente la segnaletica esterna con denominazione e orari di apertura.
Accesso facilitato per persone con disabilità	SI	L'accessibilità al Museo è garantita al 100% grazie alla presenza di rampe e di un ascensore.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Le sale del Museo sono tutte aperte e accessibili.
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	I circa 370 mq del Museo sono tutti allestiti e fruibili.
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	5 minuti
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	5 minuti
- attesa per l'accesso per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	5 minuti
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	SI SI/NO negli spazi aperti	I pannelli sono presenti in tutte le sale del Museo.
- guide brevi	SI / NO	Guida breve gratuita.
- catalogo generale	SI / NO	Catalogo generale gratuito.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- audioguide	<i>SI / NO</i>	Audioguida non presente.
- visite didattiche	<i>SI</i>	Le visite didattiche per scuole o gruppi sono possibili anche in orari diversi da quelli di apertura, previa prenotazione. La visita è sempre accompagnata da un operatore educativo del Museo.
- strumenti multimediali	<i>SI / NO</i>	Monitor nella sala della Tomba di Isadora, in cui è proiettato un breve film sulla sua storia.
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI / NO</i>	Qr Code in diverse lingue presenti sui pannelli esplicativi.
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa	<i>SI / NO</i>	No
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI / NO</i>	No
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI / NO</i>	No
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI / NO</i>	No
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Durante tutto l'orario di apertura il personale può dare informazioni in merito. Fuori dagli orari di apertura del Museo, informazioni disponibili presso l'Ufficio Turistico in Piazza del Popolo n. 5.
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Durante tutto l'orario di apertura il personale può dare informazioni in merito.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Ampiezza		
Iniziative:		Il Museo aderisce a varie iniziative di carattere regionale e nazionale: Notti dell'Archeologia, Famiglie al Museo, Giornata dai Musei...
- visite e percorsi tematici	SI / NO	Si
- laboratori artistici e di animazione	SI / NO	Sono previsti laboratori didattici durante tutto l'anno.
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI / NO	No
- corsi di formazione per operatori didattici	SI / NO	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	SI / NO	Si
- altre iniziative	SI / NO	Attività in collegamento con l'Area Archeologica di Colle Mustarola - Peccioli
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI in presenza di iniziative	Si, attraverso i canali social, il sito e la cartellonistica pubblicitaria.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	Non meno del 50% dell'orario di apertura	I beni sono catalogati sulla piattaforma SigecWeb. Le schede cartacee sono consultabili su appuntamento.
Ampiezza		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	SI Non meno del 60% del patrimonio	Si, 100%
- schede di restauro	SI / NO	Si
- schede di movimentazione	SI / NO	Procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna, collaborazione con l'ufficio territoriale della Soprintendenza
- archivio fotografico	SI 100% del patrimonio del Museo	100%
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	SI% del patrimonio del Museo	100%
- pubblicazioni	SI / NO	Cataloghi scientifici, Atti Giornate di Studio, Articoli su riviste specializzate sui reperti esposti nel Museo

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI: PROCEDURA FORMALIZZATA

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- avvalendosi dei moduli allegati alla Carta dei Servizi (da consegnare al personale del Museo);
- utilizzando quelli disponibili all'ingresso del Museo (da consegnare al personale del Museo);
- inviando una e-mail a info@fondarte.peccioli.net

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: info@fondarte.peccioli.net, oppure utilizzando l'apposito registro all'ingresso del Museo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi si trova a disposizione all'ingresso della struttura e sul sito internet www.fondarte.peccioli.net/polo_museale_archeologico.php

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Archeologico di Peccioli

Piazza del Carmine, 33
56037 Peccioli (PI)
Tel. 0587 672158

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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 organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni