



**PROVINCIA DI CASERTA**  
*Museo Provinciale Campano di Capua*

**LA CARTA DEI SERVIZI**

*Delibera G.P. 76 del 21.06.2012*

*Approvata con Deliberazione di Giunta Provinciale n. 76 del 21 giugno 2012*

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo Campano 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;
- il regolamento del Museo Campano;

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Museo Campano e previa approvazione del C.D.A., 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 della Provincia di Caserta – mediante il portale tematico <http://www.provincia.caserta.it/museocampano> e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo Campano.

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

Il Museo Campano è una istituzione culturale permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico. Effettua ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di studio, di educazione e di diletto.

Il Museo Campano ha per finalità la conservazione e la valorizzazione delle raccolte possedute e svolge funzioni tra loro integrate quali la conservazione, l'esposizione degli oggetti e delle collezioni di beni culturali e la loro promozione, nonché le attività di studio e di ricerca e l'attivazione di progetti culturali e di didattica museale, assicurando la pubblica fruizione.

Il Museo garantisce i "Servizi al pubblico" intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al museo, di poter sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto attivo, tale che dall'esperienza sia possibile ricavare un'adeguata soddisfazione a bisogni, desideri, attese, aspirazioni.

Il Museo è tenuto - nel rispetto delle norme vigenti - a garantire l'esposizione permanente o a rotazione delle proprie collezioni e l'accesso a tutte le categorie di utenti/visitatori, dedicando a questo obiettivo risorse e impegno.

Il Museo garantisce i seguenti servizi al pubblico, secondo quanto stabilito e definito nella Carta dei Servizi del Museo:

### **Servizi essenziali:**

- adeguata accessibilità alla struttura e alle collezioni, esposte e in deposito;

- apertura al pubblico delle collezioni secondo la vigente disposizione regionale in materia (art. 1, L.R. 12/05 e art. 5 del suo Regolamento attuativo, n. 5 del 18.12.2006)
- servizi di accoglienza e prima informazione;
- comunicazione essenziale sul Museo (tariffe di ingresso e orari di apertura al pubblico), sui percorsi di visita e di sicurezza e sulle opere, anche attraverso specifici sussidi alla visita, (schede mobili, pannelli descrittivi, guide brevi, cataloghi, visite guidate, web, ecc.);
- servizi educativi, rivolti alle scuole e agli adulti;

#### **Promozione e divulgazione delle attività:**

- organizzazione di attività espositive volte alla valorizzazione dei monumenti e delle collezioni di pertinenza, o di altri materiali purché afferenti alle finalità del Museo;
- organizzazione di eventi culturali;
- redazione di pubblicazioni scientifiche nonché divulgative dedicate ai beni museali e alla realtà storica, geografica e sociale in cui questi sono inseriti;
- organizzazione di banche dati regolamentate e accessibili;
- promozione dei beni culturali in possesso e delle attività a essi collegate;
- adozione di ulteriori forme di valorizzazione e promozione indirizzate allo sviluppo del turismo e all'agevolazione di particolari categorie di utenti nei rapporti con il patrimonio gestito;

#### **Valutazione dell'offerta e verifica del gradimento del pubblico:**

- strumenti di valutazione dell'affluenza del pubblico;
- ricerche per acquisire conoscenze sul gradimento degli utenti per i servizi offerti;
- analisi qualitative e quantitative dell'utenza attuale e potenziale;
- rapporto annuale relativo ai dati raccolti, a cui viene data adeguata trasparenza e pubblicità, secondo la normativa vigente;
- promozione e agevolazione di scambi culturali con altri istituti museali italiani e stranieri.

Il museo organizza anche indagini periodiche attraverso interviste dirette ai visitatori.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### **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 si adopera per garantire 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 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.

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

- Tel. 0823/620076
- Fax 0823/620035
- E mail: museocampano@provincia.caserta.it

### **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. Ogni comportamento 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.

- 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;
- introdurre borse voluminose e zaini;

- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## 5. SERVIZI E TARIFFE

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- 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	<p><b>Destinatari:</b> senza restrizioni</p> <p><b>Orari:</b> quelli vigenti, indicati e reperibili sul sito istituzionale o dai recapiti telefonici del Museo</p> <p><b>Accesso:</b>  <i>Intero: € 6,00</i>  <i>Ridotto: € 3,00 (convenzionati, universitari, giovani tra i 14 ed i 25 anni ed anziani oltre i 65 anni)</i>  <i>Gratuito: per minori anni 14, diversamente abili e loro accompagnatori, e, limitatamente alla prima Domenica del mese, residenti in provincia di Caserta,.</i></p>
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	<p><b>Destinatari gruppi organizzati:</b>  <b>Accesso :</b> fino a n. max 10 ps: € 5.00 ps.  <i>oltre n. 10 max 25: € 3.00 ps.</i>  <i>Scolaresche max 25 :€ 10,00</i></p>

consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni, previa autorizzazione <b>Accesso:</b> € 10,00 a visita
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	<b>Destinatari:</b> laureandi, laureati muniti di autorizzazione e studiosi <b>Accesso:</b> € 10,00 a visita
consulenza cinematografica	filmografie	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni, previa autorizzazione <b>Accesso:</b> a pagamento, da concordare
	schede film per proiezioni	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni, previa autorizzazione <b>Accesso:</b> a pagamento, da concordare
consulenza metodologico- didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	<b>Destinatari:</b> insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca <b>Accesso:</b> da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	<b>Destinatari:</b> insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca <b>Accesso:</b> da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	<b>Destinatari:</b> studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati <b>Accesso:</b> da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	<b>Destinatari:</b> autori, curatori, editori <b>Accesso:</b> da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	<b>Destinatari:</b> autori, curatori, editori <b>Accesso:</b> da concordare
	cura redazionale per conto terzi	<b>Destinatari:</b> autori, curatori, editori <b>Accesso:</b> da concordare

#### 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non terzi	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	<b>Destinatari:</b> soggetti vari, previa autorizzazione <b>Accesso:</b>
	organizzazione e realizzazione di	

	conferenze	Sala Conferenze: 300 € +200 € di cauzione Cortile coperto: 200 € + 200 € di cauzione Cortile scoperto: 200 euro + 100 € di cauzione
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	<b>Destinatari:</b> soggetti vari, previa autorizzazione <b>Accesso:</b> 100 € al diem
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	
altri eventi	matrimoni, feste di laurea, incontri culturali, etc.	<b>Destinatari::</b> soggetti vari, previa autorizzazione <b>Accesso:</b> da concordare

### 5.5 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	<b>Destinatari:</b> studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <b>Accesso:</b> da concordare
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> da concordare
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	<b>Destinatari:</b> tirocinanti dell'Università e di altri enti <b>Accesso:</b> con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	<b>Destinatari:</b> laureandi <b>Accesso:</b> da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	<b>Destinatari:</b> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <b>Accesso:</b> gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	<b>Destinatari:</b> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <b>Accesso:</b> da concordare

## 5.6 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	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> da concordare
	contributi specifici da inserire sul portale della Provincia	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	<b>Destinatari:</b> senza restrizioni <b>Accesso:</b> da concordare

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Museo Campano, via Roma n. 68, 81043 Capua (CE) tel. 0823/620076 e/o all'indirizzo di posta elettronica [museocampano@provincia.caserta.it](mailto:museocampano@provincia.caserta.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 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei".

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 dall'organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, approvata dall'organo competente e diffusa in modo adeguato.

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale; PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio



### 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia e presenza di servizio interno di custode casiere.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia giornaliera
	illuminazione	Spazi e sale con postazioni luce diffusa e mirata.
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei 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	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

### 6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/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 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e 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	Segnaletica esterna del Museo, orari di apertura e modalità di accesso esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, area relax , ecc.); 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 (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche con postazioni video e totem; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
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
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora
Riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con enti, associazioni e gruppi
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante note stampa e/o sito della Provincia/Museo, oltre a facebook e radio Mater Matuta	trasmissione tempestiva dei file/notizie all'ufficio stampa; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito e della radio

## 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 C.D.A./Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
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.