

CARTA

**CIVICI
MUSEI**

DEI

**SE
RV
ZI**



Comune di Udine - Assessorato alla Trasparenza

Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
1.1. Che cos'è la carta dei servizi	5
1.2 Riferimenti normativi	6
1.3 Principi fondamentali	7
1.4 I servizi offerti	9
<i>Visite</i>	11
<i>Formazione e didattica</i>	13
<i>Promozione e comunicazione</i>	14
1.5 Punti di accesso, recapiti e orari	15
1.6 Il responsabile del servizio	17
2. STANDARD DI QUALITÀ' E DIRITTO DI RIMBORSO	19
2.1 Gli standard di qualità	19
<i>Status giuridico</i>	19
<i>Programmazione e risorse finanziarie</i>	20
<i>Strutture e sicurezza</i>	20
<i>Organizzazione e risorse umane</i>	21
<i>Gestione e cura delle collezioni</i>	21
<i>Servizi al pubblico</i>	22
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	27
3.1 Reclami e suggerimenti	27
3.2 Indagini di soddisfazione	28
<i>Diritti e doveri degli utenti</i>	29

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1. Che cos'è la carta dei servizi

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, cui è tenuta la Pubblica Amministrazione in base alla Costituzione Italiana e a normative successive.

Descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso le quali il servizio viene attuato, reciproci diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

Individua e monitora gli standard di qualità e guida i servizi verso la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo, inteso come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico" comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Il suo aggiornamento, a cura del Direttore del Sistema Museale Cittadino e previa approvazione della Giunta Comunale, è previsto con cadenza periodica e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, di nuove esigenze e/o opportunità di servizio, di apertura di nuovi spazi museali.

1.2 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nello Statuto dei Civici Musei approvato con delibera del Consiglio Comunale del 12.03.1976 e ss. modifiche nonché nelle seguenti disposizioni di legge:

- 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;
- 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;
- 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”;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2006 – legge regionale n. 25 “Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico”.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La carta è inoltre ispirata al Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.

1.3 Principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

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 modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy.

I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla normativa regionale.

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

In particolare:

- ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

- si impegna ad utilizzare tutti gli strumenti idonei a rendere più efficace ed efficiente la gestione dei servizi museali in conformità alla DPCM del 27/01/94 in materia di gestione dei pubblici servizi;
- persegue la soddisfazione degli utenti e il rispetto delle loro esigenze tenendo conto delle diversificazioni tra categorie;
- utilizza al meglio le risorse a disposizione nel rispetto dei programmi stabiliti.

1.4 I servizi offerti

I Civici Musei erogano in forma diretta i seguenti servizi:

- pubblica fruizione dei beni culturali e delle conoscenze ad essi legate anche mediante la realizzazione di didascalie, pannelli e schede mobili che permettano la comprensione di tali beni da parte del pubblico anche non specializzato;
- esposizione, permanente e/o a rotazione delle collezioni;
- produzione di pubblicazioni a carattere scientifico e divulgativo e sostegno a pubblicazioni di carattere scientifico e divulgativo relative ad argomenti inerenti l'ambito culturale dei Musei;
- attività espositiva temporanea con la realizzazione di mostre tematiche anche con materiali in prestito provenienti da altri musei e istituzioni culturali simili o da privati;
- promozione culturale e conoscenza dei beni culturali del territorio mediante l'organizzazione, anche in collaborazione con le associazioni culturali locali, nonché con le soprintendenze di settore e altre eventuali Istituzioni, di attività di promozione e valorizzazione del patrimonio quali: visite guidate; creazione di itinerari storico-artistici e naturalistici; conferenze; presentazione di libri;

- adesione – in collaborazione o anche con delega al soggetto gestore - alle campagne ministeriali, regionali o provinciali di promozione dei beni culturali;
- informazione del pubblico e promozione della partecipazione dei cittadini alle iniziative di conoscenza del patrimonio culturale e di sensibilizzazione nei confronti di questo.

I Civici Musei affidano in gestione esterna a seguito di esperimento di asta pubblica i seguenti servizi:

- sorveglianza dei percorsi di visita;
- vigilanza;
- pulizia;
- servizi di book shop e di guardaroba;
- servizi di accoglienza e di guida;
- servizi di didattica;
- servizi di biglietteria.

Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Visita	Possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scuolesche e gruppi)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: gruppi organizzati ▪ accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
Consultazioni	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca/Archivio; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: gratuito
Prestiti	Prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: da concordare

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: a pagamento
Cessione di diritti	Cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: a pagamento
Cessione di spazi	Concessione dell'uso degli spazi museali per incontri, attività di tipo culturale, convegni, seminari, altro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: da concordare e a pagamento
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: secondo i casi
	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: senza restrizioni ▪ accesso: a pagamento (da concordare)

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado ▪ accesso: a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti ▪ accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: laureandi ▪ accesso: da concordare
Formazione per insegnanti	Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado ▪ accesso: gratuito
	Interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado ▪ accesso: da concordare

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	<ul style="list-style-type: none">▪ destinatari: senza restrizioni▪ accesso: da concordare
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	<ul style="list-style-type: none">▪ destinatari: senza restrizioni▪ accesso: di norma a pagamento
Comunicazione in rete	Aggiornamento web	<ul style="list-style-type: none">▪ destinatari: senza restrizioni▪ accesso: gratuito

1.5 Punti di accesso, recapiti e orari

I Civici Musei e Gallerie di Storia e Arte del Comune di Udine sono un complesso museale di proprietà del Comune.

Istituiti nel 1865 ed aperti al pubblico nel 1866 presso il Palazzo Bartolini, furono trasferiti nell'attuale sede del Castello nel 1906.

Sono classificati nella categoria dei Musei multipli ai termini della Legge regionale n.60 del 18.11.1976.

Fanno parte dei Civici Musei di Udine:

1. Sede del Castello (Galleria d'Arte Antica- Galleria dei disegni e delle stampe - Museo friulano della fotografia - **Referente:**

dott.ssa Silvia Bianco – tel. 0432/414719 - fax 0432/271982– email: silvia.bianco@comune.udine.it), che include:

- **Galleria d'Arte Antica**, - situata al piano nobile del Castello ai lati del salone del Parlamento, la pinacoteca raccoglie in 14 sale dipinti provenienti da chiese, case e palazzi della regione, così da permettere al visitatore di seguire con sufficiente agevolezza l'evoluzione dell'arte nella zona, specie nel periodo dal XV al XVIII secolo. Tra gli artisti presenti si segnalano: Caravaggio, Giambattista Tiepolo, Pomponio Amalteo, Nicolò Grassi, Antonio Carneo, Pellegrino da S. Daniele, il Pordenone, Andrea Bellunello;
- **Galleria dei disegni e delle stampe**, ospitata al terzo piano del Castello, si conservano circa 8.000 disegni e stampe. Sono esposte al pubblico una selezione di circa 200 esemplari tra cui di particolare interesse sono le cartografie antiche;
- **Museo friulano della fotografia**, situato al terzo piano del Castello è attivo dal 2001. Presenta una selezione di circa 100 fotografie provenienti dalla collezione della fototeca (circa 200.000 immagini) che vengono esposte a rotazione.

2) Gallerie del Progetto: dedicate ai disegni e ai progetti architettonici.

Sede: Palazzo Valvason Morpurgo, Via Savorgnana, 12
(Referente: **dott.ssa Silvia Bianco** – tel. 0432/414719 - fax 0432/271982 – email silvia.bianco@comune.udine.it).

3. Museo Etnografico: collezioni di oggetti della tradizione, della cultura popolare e della storia del Friuli.

Sede: Palazzo Giacomelli, Via Grazzano 1
(Referente: **dott.ssa Tiziana Ribezzi** – tel. 0432/271921 - fax 0432/271907 – email tiziana.ribezz@comune.udine.it).

4. Galleria d'Arte Moderna raccolte di opere di arte moderna e contemporanea italiana ed estera: Collezione Astaldi – Collezione Friam (astrattismo e minimalismo americano)

Sede: Casa Cavazzini, Via Cavour 14
(Referente: **dott.ssa Vania Gransinigh** – tel 0432/295891 - fax 0432/504219 – email vania.gransinigh@comune.udine.it).

Inoltre, le sedi espositive:

- **Ex Chiesa di S. Francesco** (Largo Ospedale Vecchio)
- **Galleria Tina Modotti** (ex mercato del pesce – Via Paolo Sarpi)

Sono infine momentaneamente chiusi al pubblico i seguenti Musei:

- **Museo Archeologico**
- **Museo del Risorgimento**
- **Museo Friulano di Storia naturale.**

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.
Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base rivolgendosi al Puntoinforma (via Savorgnana, 12, tel. 0432.414717 – 414718, puntoinforma@comune.udine.it) o alle Biglietterie delle sedi

museali, consultando il sito del Comune e dei singoli Musei su www.udinecultura.it (sezione Musei), il sito della rete museale provinciale (www.provincia.udine.it, sezione “Rete museale provincia di Udine”) e del Turismo regionale (www.turismofvg.it sezione Musei) nonché tramite materiale cartaceo informativo .

L’orario di apertura al pubblico è stabilito dalla direzione dei Civici Musei, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato con gli stessi mezzi di cui sopra.

L’accesso alle Sedi museali è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale.

Il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e visionabili su www.udinecultura.it, alla sezione Civici Musei e Gallerie di Storia ed Arte, Tariffe. Alcune esposizioni possono essere gratuite.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l’ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto; la prenotazione può essere effettuata chiamando la Biglietteria dei Civici Musei (tel. 0432/271591). È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

1.6 Il responsabile del servizio

Il Dirigente del Servizio è il dott. Marco Biscione.

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso ciascuna delle sedi museali.

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.

Gli standard di qualità, attuali e programmati, sono aggiornati ogni tre anni.

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, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	<ul style="list-style-type: none">▪ Rispetto delle normative di base;▪ Presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	Pulizia	Pulizia settimanale o all'occorrenza
	Illuminazione	Postazioni con luce secondo le esigenze del materiale esposto
	Riscaldamento	Adeguate al locale qualora sede espositiva o di consultazione o ritrovo
Accessibilità	Utenti in genere Utenti disabili	<ul style="list-style-type: none">▪ Idoneità accessi esterni▪ Possibilità di accesso e parcheggio

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	Frequenza a corsi qualificati e certificati secondo modalità e tempi previsti dall'Amministrazione comunale

Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	<ul style="list-style-type: none">▪ monitoraggio sulle condizioni di conservazione▪ riscontri inventariali sugli ammanchi	Annuale
Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità verificate

Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	6 giorni di apertura, compreso il sabato e la domenica (aperture straordinarie in date particolari)
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none">▪ Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;▪ Facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	<ul style="list-style-type: none">▪ Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno;▪ Pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso;▪ Segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar ecc.);▪ Presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Sussidi alla visita	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); ▪ Identificazione di ciascuna opera esposta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redazione di vademecum/ linee guida ▪ Realizzazione di brochure promozionali in tre lingue ▪ Incremento dell'apparato didascalico; ▪ Installazione di corner multimediali ▪ Apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
Visita guidata	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessibilità del servizio prenotazioni; ▪ Professionalità della guida (se richiesta) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo ▪ Disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza ▪ Nuovi percorsi espositivi museali
Didattica	Pianificazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; ▪ Realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria) ▪ Realizzazione di laboratori didattici per studenti; ▪ Nuovi percorsi turistici.

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Consultazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; ▪ Modulistica disponibile
Prestito	Prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; ▪ Modulistica disponibile
Riproduzioni	Esecuzione sollecitata delle riproduzioni	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza: secondo concertazione; ▪ Telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Incremento di eventi culturali, artistici e multimediali organizzati con cadenza quindicinale, anche in collaborazione con operatori pubblici e privati.
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicato stampa per eventi specifici	Tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	Divulgazione mediante sito del Comune	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aggiornamento tempestivo delle news e periodicamente delle altre pagine del sito ▪ Incremento del sito web

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

Reclami, proposte e suggerimenti possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica ai recapiti indicati nella sezione “Punti di accesso, recapiti, orari” o a:

Comune di Udine
Servizio Civici Musei
via Lionello, 1
33100 UDINE

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud
Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355
e-mail: urp@comune.udine.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore.

Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è anche disponibile il registro dei visitatori posto presso le biglietterie delle sedi museali.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento .

3.2 Indagini di soddisfazione

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 un'apposita cassetta al Museo (oltre che e a mezzo web).

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.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento (bigliettazione elettronica anche per ingressi gratuiti)
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.

Diritti e doveri 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

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

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

Nel Museo è inoltre vietato:

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

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI