



COMUNE DI MASULLAS (OR)

GEOMUSEO MONTEARCI “STEFANO INCANI”

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- *Presentazione del museo*
- *Principi fondamentali*
- *Diritti e doveri degli utenti*
- *Standard di qualità*
- *Partecipazione degli utenti e difesa dei diritti*



COMUNE DI MASULLAS (OR)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 64 del 07/10/2013

1. PREMESSA

La **Carta della Qualità dei Servizi** costituisce lo strumento attraverso cui il GeoMuseo comunica con gli utenti e si confronta con loro. Individua i servizi che s'impegna a erogare sulla base del proprio Statuto, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il medesimo GeoMuseo.

La **Carta della Qualità dei Servizi** è redatta secondo i principi della normativa vigente:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi 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 D.M. 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 etico per i musei*" dell' International Council Of Museums (ICOM), adottato nel 1986 e revisionato nel 2004;
- la L.R. 14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*".

L'aggiornamento della **Carta della Qualità dei Servizi** ha cadenza triennale e comunque deve essere revisionata 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 della Qualità dei Servizi** è resa pubblica sia attraverso i siti web del GeoMuseo MonteArchi "Stefano Incani" e del Comune di Masullas (OR) che in forma cartacea, messa a disposizione degli utenti presso la biglietteria/ufficio informazioni del Museo.

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

Il GeoMuseo MonteArchi “Stefano Incani” è stato istituito con Delibera del Consiglio Comunale di Masullas n. 26, in data 25/05/2006, ed è aperto al pubblico dal 06/03/2010.

“La mineralogia di Masullas è delle più ragguardevoli dell’Isola”, scrivevano gli studiosi Vittorio Angius e Goffredo Casalis nella prima metà dell’800 e per questo motivo è stato doveroso da parte dell’Amministrazione Comunale di Masullas (OR) offrire una giusta cornice all’immenso patrimonio della collezione di minerali e fossili che ha composto in circa 30 anni di ricerche il Cavaliere Vincenzo Incani.

Il GeoMuseo MonteArchi è allestito nell'ex Convento dei Frati Cappuccini di Masullas, monumentale struttura monastica risalente alla metà del Seicento, di proprietà comunale. L’allestimento raffinato ed elegante si sposa bene con la splendida cornice storica dell’ex Convento. Con questa grande opera di musealizzazione si è voluto dare nuovo lustro sia all’ex Convento (contenitore) sia alla collezione (contenuto): un grande omaggio all’Identità del piccolo paese di Masullas.

Al suo interno si racconta per la prima volta in Sardegna la storia più antica della nostra Isola, quella geologica, attraverso una ricca collezione di minerali e fossili, supporti didascalici fissi e digitali e ricostruzioni paleo-ambientali.

Il GeoMuseo è un’istituzione permanente senza fini di lucro, aperta ed al servizio della comunità e del vasto pubblico, il cui scopo primario è quello di acquisire, conservare, ordinare, esporre, quindi valorizzare e promuovere beni e patrimoni culturali per finalità di educazione e studio.

Il GeoMuseo assolve la propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni mineralogiche e paleontologiche;
- iniziative culturali, formative, educative, informative che esso promuove e realizza, tra cui l’organizzazione di mostre temporanee, seminari, visite guidate e attività didattiche, pubblicazioni e presentazioni;
- attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla geologia della Sardegna, sulla mineralogia del territorio, anche in collaborazione con altri enti e istituzioni con la medesima finalità di divulgazione scientifica.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta della Qualità dei Servizi** s’ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il GeoMuseo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l’accesso agli stessi 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, ovvero scivolo nell'ingresso laterale e ascensore a più posti per raggiungere il primo piano.

- Imparzialità

Il GeoMuseo 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, attese e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con i modi e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate tramite avviso sul sito web o pannello affisso all'esterno e adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il GeoMuseo 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 GeoMuseo 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 sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e sono trattati da personale autorizzato, non sono 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 a 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 GeoMuseo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D. M. del 10 maggio 2001 *"Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei"* e la L.R. 14/2006 *"Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura"*.

Il GeoMuseo 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 GeoMuseo 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 GeoMuseo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;

- comunicare con il GeoMuseo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il GeoMuseo MonteArchi è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria/infopoint situata presso il piano terra del GeoMuseo oppure attraverso il sito web.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Giunta Comunale, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, orari affissi presso il portone esterno del GeoMuseo, alla sezione *Orari e tariffe* del sito Web.

L'accesso al GeoMuseo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono indicati in appositi tariffari esposti al pubblico.

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. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività didattiche. Le prenotazioni si possono effettuare tutti i giorni tramite telefono o tramite sito web.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile la cassetta e il questionario di rilevazione del gradimento del pubblico presso la biglietteria/infopoint.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo del soggetto gestore.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del GeoMuseo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. 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 depositare all'ingresso del GeoMuseo in spazi idonei e destinati a tale scopo borse voluminose e zaini.

All'interno del GeoMuseo 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;
- fumare in tutti i locali del GeoMuseo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il GeoMuseo MonteArchi "Stefano Incani" eroga i seguenti servizi al pubblico:

- apertura tutto l'anno;
- apertura settimanale di 25 ore totali, per 5 giorni alla settimana, compreso il sabato e la domenica;
- ulteriori orari di apertura, su richiesta;
- servizio di biglietteria;
- servizio di book shop;

- visite guidate e attività didattiche;
- progetti culturali;
- supporto didascalico fisso e digitale;
- accesso ai disabili;
- sito web;
- pubblicazioni specializzate.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta Comunale ed esposto al pubblico
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria per scolaresche o gruppi	- destinatari: gruppi organizzati; - accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta Comunale ed esposto al pubblico

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione; negli appositi spazi della Biblioteca	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito, nei giorni di apertura
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico; prestito del materiale filmico e bibliografico	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	- destinatari: associazioni culturali; - accesso: a pagamento, da concordare

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: da concordare

consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il GeoMuseo	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il GeoMuseo	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici (Geologia e studio dei minerali e fossili, Vulcani e terremoti..)	- destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca; - accesso: tariffe secondo offerte didattiche per l'anno scolastico in corso.
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	- destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati; - accesso: 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	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento (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 disponibile sia presso la biglietteria/infopoint e online nella sezione offerta didattica per l'anno scolastico in corso, svolte sia in sede e sia sul territorio	- destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado; - accesso: tariffe secondo offerte didattiche per l'anno scolastico in corso.
formazione 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	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (Guida Museale, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento
	distribuzione dei prodotti editoriali	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, ecc	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	- destinatari: senza restrizioni; - accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla biglietteria/infopoint del GeoMuseo MonteArchi e/o all'indirizzo di posta elettronica info@geomuseomontearchi.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il GeoMuseo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal D.M. del 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e dalla L.R. 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".

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 s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di uno Statuto	Statuto del GeoMuseo approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 27 del 25/05/2006
trasparenza	possesso di una Carta di Qualità dei Servizi	Carta dei Servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito web e aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (piano pluriennale di gestione)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

6.3 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)	- rispetto delle normative di base; - presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla piazza), ampio parcheggio.
	utenti disabili	- possibilità di accesso dei disabili; - raggiungimento del piano superiore tramite ascensore; - parcheggio antistante l'ingresso.

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Direttore del Museo	Incaricato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; curatela; 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	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventario	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	25 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica (giorni di chiusura lunedì e martedì)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	<ul style="list-style-type: none"> - orari di apertura esposti all'esterno; - segnalazione dei vari servizi (biglietteria, bookshop, toilette, ascensore, ecc.); - tariffario esposto all'ingresso; - 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 del GeoMuseo e altri prodotti editoriali; identificazione di ciascuna opera esposta.	<ul style="list-style-type: none"> - completezza dell'apparato didascalico (fisso e digitale); - ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche (presenza di diorami e plastici); - apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	<ul style="list-style-type: none"> - punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, tutti i giorni; - disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> - redazione annuale del piano delle attività didattiche; - realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)

progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	- Attività di ricerca e studio tramite l'Associazione Centro Studi di Storia Naturale del Mediterraneo; - presenza di cultori esperti, in collaborazione con il CEAS Masullas
consulenze specializzate	tempestività del servizio	- presenza: in giornata o secondo concertazione; - telefonica/epistolare: 1-7 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n.10 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con l'Associazione Centro Studi di Storia Naturale del Mediterraneo, Comune di Masullas, CEAS MasullaS, Pro Loco e altre associazioni del luogo.
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/GeoMuseo	- trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; - aggiornamento tempestivo delle news e del sito web.

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 GeoMuseo 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 GeoMuseo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare mediante questionario di rilevazione di gradimento e la raccolta di reclami e suggerimenti, tramite la predisposizione di una apposita cassetta all'interno della biglietteria.

I reclami inoltre 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 GeoMuseo 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 Comunale di Masullas, ente proprietario del GeoMuseo, 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.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	<ul style="list-style-type: none"> - attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti); - registro presenze
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari, cassetta)	<ul style="list-style-type: none"> - esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); - questionario: distribuzione periodica di ogni 3-4mesi circa; - cassetta suggerimenti & osservazioni con relativa scheda

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal GeoMuseo MonteArchi 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 GeoMuseo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della **Carta della Qualità dei Servizi**, inoltrandoli alla biglietteria/infopoint e/o all'indirizzo di posta elettronica del GeoMuseo MonteArchi: info@geomuseomontearchi.it

