

## Carta dei servizi

**La carta della qualità dei servizi è lo strumento attraverso cui l'Ecomuseo territoriale del Salto e del Turano comunica con gli utenti e si confronta con loro.**

**La carta individua i servizi che l'Ecomuseo si impegna ad 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 l'Ecomuseo.**

### 1 Premessa

---

L'Ecomuseo territoriale del Salto e del Turano istituito dalla Riserva Naturale Regionale Monte Navegna e Monte Cervia garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica e del paesaggio nonché di conservazione ed incremento delle tradizioni e saperi locali.

L'Ecomuseo è dotato di un Regolamento, che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

### 2. Carta dei Servizi

---

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Ecomuseo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra Ecomuseo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

### 3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

---

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. Uguaglianza: l'Ecomuseo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. L'Ecomuseo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
2. Imparzialità: l'Ecomuseo 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.



3. **Continuità:** i servizi vengono 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.
4. **Sicurezza:** la fruizione dei servizi erogati dall' Ecomuseo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone 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.
5. **Partecipazione:** l' utente è incoraggiato a partecipare alle attività dell' Ecomuseo, attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l' utente può presentare al Coordinatore reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall' utente, l' Ecomuseo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.
6. **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 si 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).
7. **Qualità:** l' Ecomuseo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine l' Ecomuseo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

#### 4. Accesso all'Ecomuseo

---

Tutti potranno accedere all' Ecomuseo secondo le modalità riportate nella presente Carta. Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento. Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

#### 5. Orari e modalità di accesso

---

**Punti informativi:** le visite all' Ecomuseo partono dai punti di informazione con itinerari a pagamento o gratuiti. I punti informativi distribuiti sul territorio sono i seguenti:

Centro d'interpretazione/ Centro stella, localizzato in Collalto Sabino presso l' edificio comunale secondo il seguente orario:



	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Inverno 1/10 30/4	Chiuso	10-16	10-13	10-16	10-13	14-17 Prenotazione	10-13 Prenotazione
Estate 1/05 30/09	Chiuso	16-19	9-13	10-17	14-18	14-19	9-18



Centro Visite punto informativo turistico di Castel di Tora/Centro di interpretazione del Paesaggio Monte Antuni/Museo di Monte Antuni

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato invernale	Domenica
Inverno 1/10 30/4	Chiuso	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione
Estate 1/05 30/09	Chiuso	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione	Prenotazione

Punto informativo Varco Sabino

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato invernale	Domenica
Inverno 1/10 30/4	9-15	9-15	9-15	9-15	9-14	chiuso	Chiuso
Estate 1/05 30/09	9-15	9-15	9-15	9-15	9-14	prenotazione	prenotazione

## 5.1 Prenotazioni

---

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono consigliate nel caso di scolaresche e gruppi. Possono essere effettuate, durante gli orari di apertura delle strutture di cui al punto 2.1, tramite sito web o via e-mail.

## 5.2 Biglietto di ingresso

---

Per l'ingresso ai luoghi dove è previsto un biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le regolamentazioni di ogni singola struttura, il costo dei biglietti è fissato in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet dell'Ecomuseo.



### 5.3 Visite guidate

---

Su esplicita richiesta del visitatore è possibile fornire tramite guide ufficiali della Riserva Naturale il servizio di visite guidate ai diversi siti sia naturalistici che culturali. Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

I principali servizi dell'Ecomuseo sono i seguenti:

1. Visite con l'ausilio di guida
2. Visite ai laboratori artigianali
3. Progetti e laboratori didattici
4. Visite guidate al Museo Monte Antuni
5. Visite guidate al Monastero di San Giovanni In Fistola di Collalto
6. Assistenza alla fruizione della biblioteca
7. Visite guidate lungo i sentieri della Riserva Naturale
8. Visite guidate ed attività didattiche nelle strutture interne alla Riserva Naturale
9. Visita guidata ai centri storici
10. Visita guidata alla casa delle tradizioni contadine
11. Eventi e feste tradizionali presso le comunità locali
12. Vendita di oggetti e pubblicazioni
13. Spazi espositivi e sale riunioni
14. Siti Internet
15. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive
16. Tirocini e stage
17. Servizio Civile
18. Biblioteca e archivio storico
19. Organizzazione mostre
20. Organizzazione convegni
21. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere
22. Sistemi museali e biglietti integrati.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura dell'Ecomuseo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta. L'ecomuseo dispone di un proprio sito internet interno al portale della Riserva Naturale.

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo per usi non commerciali. 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 dall'Ecomuseo.

L'Ecomuseo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche, mostre tematiche dedicate ai grandi personaggi della cultura etc.) L'organizzazione di tali mostre viene stabilita, di volta in volta, dallo staff tecnico dell'Ecomuseo sentito il Comitato Tecnico Scientifico.

Inoltre l'Ecomuseo produce mostre itineranti che possono essere gestite in tutte le loro fasi dalla progettazione al trasporto, dall'allestimento alla gestione; anche in questo caso interviene di volta in volta lo staff tecnico.

L'Ecomuseo pertanto, grazie al personale della Riserva Naturale in grado di organizzare conferenze e convegni in tutte le loro fasi, dalla logistica all'ospitalità del territorio, dal servizio tecnico alla pubblicazione degli atti del convegno.

Presso la sua sede l'Ecomuseo organizza anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, concerti musicali, presentazioni di libri, happening e reading.

#### 5.4 Sistemi museali e biglietti integrati

---

L'ecomuseo aderisce al SIMBAS, Sistema territoriale Integrato dei Musei e delle Biblioteche della Sabina e del Cicolano, con tutti i vantaggi di una rete integrata di servizi culturali anche nell'ambito della bigliettazione.

#### 6. Partecipazione degli utenti, procedure di reclamo,

---

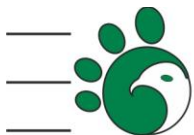
Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, l'Ecomuseo territoriale del Salto e del Turano nell'ambito della politica della qualità, svolge verifiche periodiche con un modulo redatto dal personale incaricato sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

L'Ecomuseo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, e indicazioni lasciate sul registro dei visitatori.

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

L'Ecomuseo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, attività svolte, questionari, reclami e suggerimenti), il personale addetto semestralmente presenta ai due



Comuni una relazione sull'Ecomuseo, al fine di monitorare l'attività di gestione del sistema dei servizi offerti dalle strutture aderenti all'Ecomuseo.

## 7. Disposizioni per la sicurezza

---

Il sistema Ecomuseo territoriale del Salto e del Turano adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il sistema Ecomuseo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dalle strutture.

## 8. Disposizioni per il rispetto della privacy

---

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dall'Ecomuseo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali come da GDPR.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'Ente Gestore Riserva Naturale Monte Navegna e Cervia attraverso il portale o attraverso la seguente e-mail [ecomuseo@navegnacervia.it](mailto:ecomuseo@navegnacervia.it).