

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza:

a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;

b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. La Carta della qualità dei servizi è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di pensare il museo dalla parte del pubblico; realizzare un contratto fra museo e società; individuare punti di forza e punti di debolezza del museo; aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard. La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

PRINCIPI: lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

1. Trasparenza La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14.03.2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1 (nella Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri del 27.01.94).

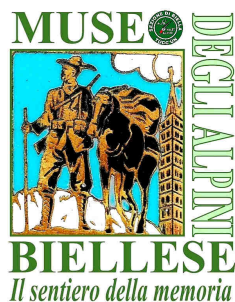
2. Uguaglianza e Imparzialità I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità e regolarità Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

4. Partecipazione L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

5. Efficienza ed Efficacia Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Carta dei Servizi del Museo Biellese degli Alpini



1. Presentazione

La Carta dei Servizi del Museo Biellese degli Alpini definisce i principi fondamentali, gli standard di qualità e le modalità di erogazione dei servizi offerti al pubblico. Il Museo si impegna a garantire un'esperienza culturale accessibile, inclusiva e di alto valore storico, nel rispetto della memoria e delle tradizioni del Corpo degli Alpini.

2. Missione

Il Museo Biellese degli Alpini ha come missione:

- a) Conservare e valorizzare il patrimonio storico, culturale e materiale legato agli Alpini.
- b) Promuovere la conoscenza della storia locale e nazionale.
- c) Trasmettere i valori di solidarietà, sacrificio e identità alpina alle nuove generazioni.

3. Principi fondamentali

L'attività del Museo si ispira ai seguenti principi:

- a) Uguaglianza: accesso garantito a tutti i visitatori senza discriminazioni.
- b) Imparzialità: servizi erogati in modo equo e trasparente.
- c) Continuità: apertura regolare e affidabile secondo gli orari stabiliti.
- d) Partecipazione: valorizzazione del coinvolgimento del pubblico.
- e) Efficienza ed efficacia: miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4. Servizi offerti

Il Museo offre i seguenti servizi:

- a) Visite guidate
- b) Percorsi espositivi permanenti e temporanei, con possibilità di visite guidate su prenotazione.
- c) Attività didattiche
- d) Laboratori, incontri e percorsi educativi per scuole di ogni ordine e grado.
- e) Archivio e documentazione
- f) Consultazione di materiali storici, fotografie e documenti (su richiesta).
- g) Eventi culturali
- h) Conferenze, mostre temporanee e commemorazioni.
- i) Accessibilità: strutture e percorsi accessibili a persone con disabilità

5. Orari e modalità di accesso

Il Museo è aperto secondo un calendario pubblicato e aggiornato.

L'accesso può essere libero o su prenotazione per gruppi e scuole.

Eventuali variazioni di orario saranno comunicate tramite i canali ufficiali.

6. Diritti dei visitatori

I visitatori hanno diritto a:

- a) Ricevere informazioni chiare e aggiornate.
- b) Usufruire di servizi di qualità.
- c) Essere accolti con cortesia e professionalità.
- d) Presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami.

7. Doveri dei visitatori

I visitatori sono tenuti a:

- a) Rispettare gli spazi, le opere e gli allestimenti.
- b) Seguire le indicazioni del personale.
- c) Mantenere comportamenti adeguati al contesto museale.
- d) Non arrecare danni a strutture o materiali esposti.

8. Qualità dei servizi

Il Museo si impegna a:

- a) Garantire ambienti puliti e sicuri.
- b) Migliorare continuamente l'offerta culturale.
- c) Formare il personale per assicurare accoglienza e competenza.
- d) Monitorare la soddisfazione dei visitatori.

9. Reclami e suggerimenti

Eventuali reclami o suggerimenti possono essere presentati:

- a) Direttamente presso la sede del Museo
- b) Tramite email o altri canali ufficiali

Il Museo si impegna a rispondere in tempi rapidi e a utilizzare i feedback per migliorare i servizi.

10. Contatti

Via Ferruccio Nazionale, 4 Biella
015406112

museo@anabiella.it - biella@ana.it

www.anabiella.it/museo

fb museo biellese degli alpini

11. Aggiornamento della Carta

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica per garantire l'adeguamento agli standard qualitativi e alle esigenze dei visitatori.

