ORIGINALE

COMUNE DI MURLO
PROVINCIA DI SIENA

Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale n° 28 del 06/04/2023

OGGETTO: Carta dei Servizi del Museo Archeologico di Murlo. Approvazione

L'anno duemilaventitre, addì sei del mese di aprile alle ore 08.30, nella Residenza Municipale, previa osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vengono oggi convocati a seduta i componenti della Giunta Comunale

Eseguito l' appello, risultano:

			Presenti	Assenti
1	Ricci Davide	Sindaco	X	
2	Abelini Stefano	Vice Sindaco	X	
3	Celi Loredana	Assessore	X	
			3	0

Partecipa alla seduta il Vice Segretario Comunale Dott. Pedes Luciangela, il quale cura la redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Dott. Ricci Davide nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

Deliberazione della Giunta Comunale n° 28 del 06/04/2023

Oggetto: Carta dei Servizi del Museo Archeologico di Murlo. Approvazione

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che il Museo Archeologico di Murlo che occupa i locali del Palazzone e della Palazzina nei quali sono esposti i reperti a testimonianza della presenza di una comunità etrusca a Murlo, fa parte del sistema museale della Fondazione dei Musei Senesi ed è stato riconosciuto Museo di rilevanza regionale con Decreto Dirigenziale n. 14140 del 12/9/2018;

Considerato che, al fine di valorizzare il sito museale e incrementare la qualità del servizio, si rende necessario da un lato arricchire e valorizzare i contenuti del Museo, dall'altro migliorare la fruibilità al pubblico cercando di dare risposte esaurienti all'utente esperto come all'utente marginale;

Ritenuto approvare a tal fine la Carta dei Servizi, come predisposta con l'ausilio del Direttore Scientifico del Museo e allegata al presente atto sotto la **lettera A,** che costituisce il documento in cui è riportata la gestione del Museo, inclusi i punti di forza e gli aspetti migliorabili oltre che la procedura per eventuale reclamo da parte dell'utente;

Richiamato il Regolamento del Museo Etrusco di Murlo approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.85 del 20/12/2007;

Richiamato altresì l'art.2, comma 3, lett. c), dello Statuto comunale;

ACQUISITI i pareri favorevoli espressi sotto il profilo tecnico e contabile ai sensi dell'art.49 comma 1 del D. Lgs. 267/2000;

Con voti favorevoli ed unanimi, resi per dichiarazione verbale, presenti e votanti n.3;

DELIBERA

Per i motivi enunciati in premessa:

1. di approvare la Carta dei Servizi del Museo Etrusco di Murlo, come da allegato al presente atto sotto la lettera A.
2. Di dare atto che il documento che si approva può essere modificato e aggiornato con successivi atti della Giunta Comunale sulla base di variazioni sopravvenute.

Di dichiarare, con separata ed unanime votazione, il presente atto immediatamente eseguibile ex art. 134, 4^ comma, del D. Lgs. 267/2000.

PARERI DI REGOLARITA'

OGGETTO:

Carta dei Servizi del Museo Archeologico di Murlo. Approvazione

Regolarità tecnica: (art. 49 comma 1° del D.Lgs. n. 267/2000)

Favorevole

Il Responsabile del Servizio
Fto Pedes Luciangela

Regolarità contabile: (artt. 49 comma 1° e 151 comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000)

Favorevole

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Fto Dott.ssa Luciangela Pedes

Le firme in formato digitale sono state apposte sull'originale della proposta di deliberazione ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 07/3/2005 n.82 e s.m.i. (C.A.D.).conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Murlo, ai sensi dell'art. 22 del D.lgs n. 82/2005.

Letto, confermato e sottoscritto

IL SINDACO
Dott. Ricci Davide

IL VICESEGRETARIO COMUNALE
Dott. Pedes Luciangela

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio online del Comune per gg. 15 consecutivi ai sensi dell'art. 124, 1° comma del D.lgs. 267/2000.

IL RESPONSABILE DELL'AREA
AMMINISTRATIVA

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è:

- □ dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D.lgs. 267/2000.
- □ esecutiva dopo il decimo giorno dalla pubblicazione, ai sensi dell'art. 134 comma 3°, del D.lgs. 267/2000.

IL VICESEGRETARIO COMUNALE
Dott. PEDES LUCIANGELA

Le firme in formato digitale sono state apposte sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 07/3/2005 n.82 e s.m.i. (C.A.D.). La presente deliberazione è conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Murlo, ai sensi dell'art. 22 del D.lgs n. 82/2005.

Carta della qualità dei servizi
del Museo Archeologico di Murlo

1. Che cos'è la carta della qualità dei servizi:

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo Archeologico di Murlo comunica con i propri utenti e si confronta con essi.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna ad offrire sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle necessità, delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

Il documento si ispira a:

- 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;

- la Legge Regionale21/2010, "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali".

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta potrà essere 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, la Carta sarà altresì aggiornata in caso di modifica della normativa sugli standard dei servizi museali o di nuove esigenze di servizio.

La carta è resa pubblica attraverso:

il sito del comune di Murlo:

https://www.comune.murlo.siena.it/it/page/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico

https://www.visitmurlo.it/it/la-storia/etruschi-museo-archelogico

Il sito della rete museale della provincia di Siena, Fondazione Musei Senesi:

https://www.museisenesi.org/museo/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico/

In forma cartacea presso la biglietteria del museo, potrà inoltre essere richiesta tramite mail all'indirizzo poggiocivitate@museisenesi.org.

2. I principi:

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

a. 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 marzo 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici

Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. 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 nei rapporti con gli utenti, se richiesto, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dalla Regione Toscana. A tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In riferimento agli standard, alla qualità dei servizi e alle attività svolte.

b. 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. 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.

c. Continuità e regolarità

I servizi del Museo sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni o impedimenti dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

d. Partecipazione

Il museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e formulate dagli utenti, siano esse suggerimenti, osservazioni, richieste o reclami, in forma singola o associata al fine di migliorare la qualità dei servizi.

e. Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il museo 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.

3. Elementi indicativi

- Regione
Toscana
- Area Geografica
Centro
- Indirizzo
Piazza della Cattedrale, 4
- Città
Murlo (SI)
- Cap
53016
- Denominazione
Museo Archeologico di Murlo
- Sito Web
https://www.museisenesi.org/museo/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico/
https://www.comune.murlo.siena.it/it/page/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico

- Email
poggiocivitate@museisenesi.org

- Responsabile Amministrativo
Dott.ssa Luciangela Pedes

- Direttore Scientifico
Dott. Folco Biagi

- Telefono
0577 814099

4. Caratteristiche essenziali

- Natura giuridica-istituzionale
Comunale

- Tipo di gestione
Indiretta

- Anno di Istituzione
1988

- Notizie storiche

Il museo nasce nel 1988 per volere dell'allora Soprintendenza Archeologica della Toscana e della Regione in seguito ad una politica di decentramento dei servizi culturali iniziata già negli anni '70 del '900.
La sede espositiva inizialmente era riservata esclusivamente al cosiddetto "Palazzone", l'edificio di XII secolo, un tempo sede vescovile, che sorge al centro del castello di Murlo. L'edificio, restaurato per l'occasione, accoglieva una selezione dei principali reperti rinvenuti nel vicino sito di Poggio Civitate, restaurati ed esposti in precedenza solo nel 1985, alla mostra tenutasi a Siena per l'anno degli Etruschi.
Nei primissimi anni 2000 il museo venne ampliato con l'acquisizione ed il restauro dell'adiacente palazzina, aggiungendo al percorso espositivo 6 nuove sale, un laboratorio di restauro ed un'ampia sala per conferenze ed i convegni.

- Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

L'Antiquarium accoglie testimonianze uniche della civiltà etrusca provenienti dal territorio circostante: oltre ai corredi orientalizzanti della necropoli di Poggio Aguzzo (VII secolo a.C.), si segnalano per importanza i rinvenimenti dall'abitato di Poggio Civitate, in particolare dal ricco palazzo principesco che ne è il cuore, individuati sul colle omonimo. L'insediamento, tra i più importanti in Etruria, nasce e prospera sulle direttrici viarie di collegamento tra le città etrusche costiere e quelle dell'entroterra. Le indagini archeologiche a Poggio Civitate, tuttora in corso, furono avviate da una missione americana negli anni Sessanta con l'incoraggiamento e il sostegno di Ranuccio Bianchi Bandinelli. Lo scavo del palazzo, caratterizzato da due distinte fasi costruttive risalenti all'età orientalizzante (VII sec. a.C.) e all'arcaismo (VI sec. a.C.), ha costituito una tappa fondamentale nella conoscenza dell'architettura residenziale etrusca. In particolare, il rinvenimento degli elementi in terracotta di rivestimento e di decorazione dei tetti ha restituito informazioni preziose sulla tecnica e sull'ideologia del potere dell'epoca.

Il primo piano del museo ospita numerosi reperti di pregevole fattura, anche importati da altre città di Etruria e dalla Grecia, che illustrano gli aspetti più salienti della vita quotidiana, dal banchetto alla cura del corpo. Nello stesso livello, inoltre, una sezione è riservata al grande laboratorio artigianale del palazzo principesco, dove venivano realizzati raffinati e preziosi oggetti in ceramica, bronzo, avorio e osso.

Il secondo piano è, invece, dedicato ai noti resti della decorazione architettonica del palazzo, del quale è ricostruita una porzione del tetto, sormontato dalle straordinarie statue in terracotta, databili agli inizi del VI sec. a.C., e ornato dalle lastre fittili. Queste ultime, originariamente disposte a formare un fregio corrente sotto la falda, recano raffigurazioni di banchetto, assemblea, processione e corsa di cavalli. Tra le statue acroteriali, spicca il celebre "Cappellone", divenuto il vero e proprio simbolo di Murlo: una figura maschile seduta, assolutamente unica nel suo genere, con lunga barba squadrata, che indossa un cappello a larga falda rialzata con altissima calotta a punta.

Al terzo piano, poi, sono conservate una selezione di oggetti di uso quotidiano (principalmente per la cottura e la somministrazione di cibi) e alcune singolari produzioni di buccheri e di piccole plastiche in bronzo. Al termine del percorso, infine, è presente una sezione dedicata ai corredi funerari scoperti nella vicina necropoli di Poggio Aguzzo.

5. Missione

Il Museo Archeologico di Murlo assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle proprie collezioni in custodia, al fine di divulgare la storia e il patrimonio culturale del territorio di Murlo e del suo territorio, ed in particolare della Val di Merse, sotto il profilo archeologico, artistico, architettonico, naturalistico e culturale in genere, dalla preistoria all'età moderna e contemporanea. Il museo si propone di promuovere l'educazione, di sviluppare lo studio e la ricerca, con risorse interne ed in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, nonché di diffondere i risultati della propria attività nella comunità scientifica e nel grande pubblico. Il Museo ispira la propria azione ai principi fondamentali di valorizzazione del patrimonio culturale pubblico: eticità, trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità e rendicontazione. Il Museo partecipa ad iniziative di promozione culturale organizzate su scala locale, nazionale e internazionale al fine di permettere la più ampia fruizione del patrimonio culturale.

6. Compiti e servizi

Il Museo persegue la migliore fruizione dei beni ivi conservati e l'incremento dei servizi garantendo, nel contempo, l'adeguata conservazione del patrimonio culturale; promuove inoltre le attività didattiche ed educative rivolte alle famiglie, alle scuole e alla comunità, la produzione e la diffusione di conoscenza, attraverso mostre, eventi culturali, convegni, studi, ricerche, attività divulgative e di comunicazione.

- Superficie espositiva (mq) - Fino a 584 mq

- Spazi esterni (giardini e parchi) - Assenti

- Numero totale sale -12 (nn. I-XII)

- Numero dei visitatori annui (dati 2022) - 3663

7. Accessibilità e accoglienza

- Orario di apertura invernale:

da ottobre a marzo: venerdì/domenica e tutti i festivi (escluso 25-26 dicembre e 1 gennaio) 10.30 - 13.30 / 14.30 - 17.30

- Orario di apertura estivo :

da aprile a settembre: martedì/domenica e tutti i festivi 10.00 – 13.30 e 15.00 – 19.00

- Orario di apertura Feriale

variabile a seconda del periodo, vedi sopra

- Apertura serale

Occasionale (per eventi) e prevista in orario nei mesi estivi (vedi sopra)

- Numero di ore giornaliere (min.6)

Orario invernale: 6

Orario estivo: 7,5

- Giorni di apertura

Orario invernale: da venerdì a domenica

Orario estivo: da martedì a domenica

- Effettua il giorno di chiusura settimanale - Sì, lunedì

- Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura - 1 gennaio, 25-26 dicembre

- Numero di giorni di apertura annua - 241

- Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi -Si

- Presenza di social media - Sì

- Il museo è presente in altri siti web - Sì

- Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale - Sì

- Biglietteria - Sì

- Tempi di attesa per l'accesso - 0-5'

- Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa -No

- Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie - Meno di 10'

- Informazione e orientamento: punto informativo

Presso l'ingresso e presso il bookshop

- Disponibilità di materiale informativo gratuito - Sì

- Segnaletica interna

Servizi

Percorsi Museali

Sicurezza

- Segnaletica all'esterno del museo completa di denominazione e orari di apertura - Sì

- Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

Segnaletica stradale

Segnaletica percorsi Archeotrekking

- Parcheggio riservato - No

- Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala - Si

- Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche - Sì

- Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente - 100%

- Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente - 100%

- Personale dedicato - No

- Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Rampa

Montascale

7. Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione -100%

Sale aperte - 10 su 12

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato - no

Pulizia delle sale - settimanale

Percentuale di mq fruibili sul totale - 80% ca.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) - Una volta a settimana

Zone di sosta - Sì (sedute singole distribuite lungo il percorso di visita)

Area Wi-Fi - si

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative - Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico - No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza - Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative - No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza -No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi - Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:

- **Pannelli -** Sì
- **Schede mobili -** No
- **Didascalie: percentuale sale ove presenti** -85%
- **Guide brevi -** Si
- **Materiale informativo/*brochure*/*depliant* -** Si
- **Catalogo generale -** No
- **Audioguide -** Non presenti
- **Percorso tattile per non vedenti -** Si

8. Servizi di ospitalità

Bookshop - Si

Caffetteria - No

Ristorante - No

Guardaroba custodito - No

Servizi igienici - Si

Nursery - No

9. Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee - Si

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti - Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi - No

Pubblicazioni - Si

Aree tematiche pubblicazioni

Archeologia, arte, architettura, storia, fotografia, didattica.

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo -Sì

Precisare quali

Notti dell'Archeologia

Amico Museo

Giornata degli Etruschi

Notte dei Musei

BluEtrusco

International Museum Day

Giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere - Sì

Precisare quali

Progetto di ricerca e studio con Amherst University of Massachussets

Progettazione percorsi e attività scientifica per pubblico con disabilità motorie e cognitive con l'Università di Siena.

Progetto Musei Toscani per l'Alzheimer

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

Diffusione delle attività/iniziative.

Quotidiani, network radio-televisivi, cartellonistica, mailing list, portali di informazione turistica

Siti web:

https://www.museisenesi.org/museo/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico/
https://www.comune.murlo.siena.it/it/page/antiquarium-di-poggio-civitate-museo-archeologico
https://www.visitmurlo.it/it/

Social network:

https://www.facebook.com/museomurlo

https://www.facebook.com/BluEtruscoMurlo

https://www.instagram.com/museomurlo/

Risorse aggiuntive - No

Accordi e convenzioni - Partnership con altri istituti

10. Educazione e didattica

Servizi educativi e didattici - Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro - No

Visite e percorsi tematici - Sì

Laboratori artistici e di animazione - Sì

Progetti e corsi per e con le scuole - Sì

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

Visite guidate specifiche per disabili motori, sensoriali o psichici, tenute da personale specializzato

Informazione e assistenza servizi educativi e didattici con personale qualificato - Sì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica - Sì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: scaricabile dal sito web - Si

Interventi per la diffusione mirata delle iniziative, modalità e canali di comunicazione

Quotidiani, sito web, mailing list, social network, brochures ecc.

11. Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione - Su prenotazione

Numero di opere inventariate - >1100

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute - >80%

Numero di opere esposte - <1000

Percentuale di opere esposte sul totale delle opere possedute - > 80%

Percentuale di schede di catalogazione rispetto al patrimonio posseduto - > 85%

Percentuale di schede di catalogazione consultabili rispetto al patrimonio posseduto - >85%, consultabili in sede

Percentuale di schede di movimentazione disponibili rispetto al patrimonio posseduto - <50%

Percentuale di schede di immagini fotografiche, disegni, stampe, ecc. disponibili - rispetto al patrimonio posseduto -<50%

Percentuale di schede di prodotti multimediali (visivi, sonori, ecc.) disponibili rispetto al patrimonio posseduto - <50%

Disponibilità di: pubblicazioni - Sì

12. SERVIZI SPECIALISTICI

Depositi - Sì

Archivio - Sì

Biblioteca - Sì

Fototeca - No

Possibilità di consultazione

Previo accordo con il direttore scientifico

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 100% (100% dei materiali esposti; schede inventariali ministeriali di tipo RA, Pegaso/Chimera e MINP 1 e 2)

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute - > 80%

Disponibilità di schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto -> 80%

12. Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo

Si (insediamento etrusco di Poggio Civitate e in senso più ampio la Bassa Val di Merse)

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio - Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

Sì (mostre temporanee, visite tematiche, conferenze, percorsi di archeotrekking, BluEtrusco)

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei della provincia di Siena (Fondazione Musei Senesi), Cammino d'Etruria,

Predisposizione di strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio - Sì

Gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio - Si

Distribuzione di materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio - Sì

Occasioni formalizzate di coinvolgimento/progettazione partecipata con i cittadini - Sì

Coinvolgimento degli stakeholder: convenzioni e accordi con istituzioni varie

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università italiane e straniere

Modalità di comunicazione con gli stakeholder sui risultati delle proprie attività

Social network, siti internet, quotidiani, mailing list.

13. Obiettivi miglioramento

Miglioramento della comunicazione e della visibilità.

Rinnovo spazi di accoglienza del Museo.

Completamento percorso tattile "Un Museo per Tutti"

Ampliamento biblioteca specialistica consultabile nel museo

Realizzazione di nuova guida aggiornata e di una pubblicazione completa dei materiali conservati nel museo con schede critiche approfondite, creazione di quaderni tematici del museo con contributi specialistici rivolti ad un pubblico di studiosi e appassionati al fine di offrire una migliore e quanto più esaustiva fruizione delle collezioni.

Maggior coinvolgimento della realtà locale e della cittadinanza.

Progetti di ricerca (campagne di scavo e di ricognizione) con concessioni intestate al Comune di Murlo/Museo Archeologico, rafforzate da convenzioni strette con Università italiane e straniere E conseguente riattivazione del laboratorio di restauro.

Ampliamento spazi espositivi.

Rendere noti i risultati delle ricerche in tempo reale attraverso esposizioni temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni.

Creazione una zona ristoro

14. Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

- rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione
La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del Museo e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento
La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM
Museo Archeologico di Murlo
Indirizzo / Address

Tel.

Email

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)
RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :
COGNOME / FIRST NAME : _____
NOME / SURNAME : _____
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____
TELEFONO/PHONE : _____
E-MAIL : _____
OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS
_____
_____
_____
MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :
_____
_____
_____
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS
_____
_____
_____
Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. -
Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).
DATA / DATE_____ FIRMA / SIGNATURE _____