

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI SARTEANO

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 41 del 5 marzo 2009,
modificata con nuove tariffe e riduzioni con delibere di Giunta Comunale
n. 56 del 20.04.2011, n. 28 del 3.04.2014 e n. 137 del 23.11.2016

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a 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 il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i 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 L.R. 14/1995 "*Disciplina degli atti e delle procedure della programmazione e degli interventi finanziari regionali nei settori delle attività e dei beni culturali*";
 - la deliberazione della Giunta Regionale 1021 dell'11 ottobre 2004, integrata con delibera 1093 del 2 novembre 2004 sulle "Indicazioni operative per l'adeguamento dei Musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento e di sviluppo".

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura della Direzione del Museo e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e 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 è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune e della Fondazione Musei Senesi e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria e l'ufficio di direzione del Museo.

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

Il Museo Civico Archeologico di Sarteano è un'istituzione nata nel 1997, inaugurata il 27 settembre dello stesso anno, e sorta per volontà del Comune di Sarteano, dell'Amministrazione Provinciale di Siena e della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana. Oggi è inserita all'interno della Fondazione Musei Senesi ed è socio dell'Associazione dei Musei Archeologici della Toscana, ed inoltre collabora strettamente –anche organizzando unitariamente programmi delle varie manifestazioni-, con i limitrofi Musei per la Preistoria del Monte Cetona e delle Acque di Chianciano Terme.

Per l'istituzione del Museo furono dati in deposito dal Museo Archeologico Nazionale di Firenze 203 oggetti inventariati e 35 casse di reperti non inventariati e frammenti (vedi elenchi di deposito). In contemporanea all'istituzione del Museo nel 1996 partirono gli scavi del locale Gruppo Archeologico

Etruria, i quali portarono alla luce da subito numerosi reperti che sono stati prontamente restaurati ed esposti.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

La mission del Museo è quella di svolgere un'attività di ricerca, restauro, valorizzazione e divulgazione delle collezioni in un rapporto strettissimo con il territorio circostante che è, come nel caso della necropoli delle Pianacce, parte integrante della visita del Museo. Il periodo storico su cui si concentra l'attività del Museo è quello che ha la maggiore diffusione nel territorio di Sarteano, ovvero il periodo etrusco, a cui appartengono il 95% delle collezioni.

Il Museo pertanto assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di scavo, restauro, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni. Esse sono costituite da reperti provenienti tutti dal territorio comunale e compresi tra la tarda età del Bronzo e l'epoca romana con una concentrazione sul periodo etrusco con materiali dal IX al I sec. a. C., tutti provenienti da necropoli della zona. Gli oggetti di maggior pregio del Museo sono: i canopi di periodo orientalizzante con i loro corredi, ed in particolare la ricostruzione della tomba con due canopi di Macchiapiana, il cippo in pietra fetida da S. Angelo con raffigurazioni della cerimonia funebre, le ceramiche dipinte di V e IV sec. a. C. della necropoli della Palazzina, sia di produzione attica che etrusca, la ricostruzione della Tomba della Quadriga Infernale con l'esposizione del suo corredo, il gruppo cinerario, la statua cinerario e i cippi figurati in pietra fetida dalle tombe 13 -14 delle Pianacce, e le ceramiche attiche ed etrusche figurate del loro corredo, la maschera di piombo a testa di sileno della tomba 12 e la collana d'oro e il manico in osso della tomba 8 delle Pianacce.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di conferenze, seminari e convegni, mostre temporanee, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulle attività di scavo in concessione al Comune di Sarteano da parte del Ministero per i Beni e le attività Culturali e di pubblicazione anche in collaborazione con la Fondazione Musei Senesi.

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

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.

- Imparzialità

Il Museo 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.

- 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 i 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 deliberazione della Giunta Regionale 1021 dell'11 ottobre 2004, integrata con delibera 1093 del 2 novembre 2004 sulle "Indicazioni operative per l'adeguamento dei Musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento e di sviluppo".

Il Museo 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 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.

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 presso il centralino del Comune, consultando il sito del Comune e della Fondazione Musei Senesi, tramite appositi depliant informativi sul Museo e sulla Tomba della Quadriga Infernale e tramite la guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo in accordo con il Sindaco e la Giunta nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sui siti

del Comune e della Fondazione Musei Senesi, sui tre totem posti in punti centrali e visibili nel paese e sul pannello informativo all'ingresso del Museo.

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

Le tariffe al pubblico sono le seguenti:

- **Biglietto intero € 4,00**
- **Biglietto ridotto € 3,00**

- **Biglietto Museo + tomba intero (comprensivo di visita guidata alla tomba) € 8,00**
- **Biglietto Museo + tomba ridotto (comprensivo di visita guidata alla tomba) € 6,00**

- **Museo + Castello + Sala d'Arte Domenico Beccafumi € 8,00**
- **Museo + Castello + Tomba della Quadriga Infernale + Sala d'Arte Domenico Beccafumi € 12,00**

- **Biglietto Museo + Castello € 6,00**
- **Biglietto Museo + Castello + tomba (comprensivo di visita guidata alla tomba) € 10,00**

- **Biglietto per scolaresche con visita guidata € 3,00**
- **Biglietto per scolaresche con visita guidata al Museo e alla tomba € 5,00**

- **Biglietto per Gruppi (minimo 15 persone) con visita guidata al Museo € 7,00**
- **Biglietto per Gruppi (minimo 15 persone) con visita guidata al Museo e alla tomba € 10,00**

Le agevolazioni sono le seguenti: gratuità per bambini di età inferiore ai 10 anni, per le scolaresche di Sarteano, per disabili e accompagnatori di disabili e per i soci ICOM; riduzione per i ragazzi dagli 11 ai 18 anni, per i soci TCI e per gli insegnanti in possesso della tessera Edumuseicard.

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, e la prenotazione è sempre obbligatoria per la visita alla Tomba della Quadriga Infernale. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

E' inoltre obbligatorio disdire la prenotazione alla visita della Tomba della Quadriga Infernale nel caso non sia possibile effettuarla. Le prenotazioni si possono effettuare sia durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite posta elettronica sia in tutti i restanti giorni, contattando l'ufficio di direzione sia per telefono che per posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto sopra il tavolo dell'accoglienza e del servizio biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo del Comune di Sarteano in Corso Garibaldi n. 7 e Il Direttore del Museo è a disposizione del pubblico su appuntamento tutte le mattine dal lunedì al venerdì.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, delle strutture ed infrastrutture, e delle collezioni conservate. Ogni comportamento 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.

Nel Museo è inoltre espressamente 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, dei beni conservati;
- effettuare riprese fotografiche con cavalletto e audiovisive non autorizzate o in deroga dalle indicazioni fornite dal personale del Museo;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con prenotazione obbligatoria quando è richiesta la visita guidata (scolaresche e gruppi) e visita guidata con prenotazione obbligatoria alla Tomba della Quadriga Infernale	<i>destinatari:</i> gruppi organizzati <i>accesso:</i> le visite guidate sono sempre gratuite in quanto garantite da personale comunale altamente specializzato

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio compreso quello conservato in magazzino; possibilità di consultazione dell'archivio fotografico del Museo	<i>destinatari:</i> studiosi; previa autorizzazione della Direzione e se necessario della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana <i>accesso:</i> gratuito

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
----------	-------------	------------

consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici sulle tematiche legate all'archeologia del territorio e alla cultura etrusca in generale	<i>destinatari:</i> insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca <i>accesso:</i> da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	<i>destinatari:</i> insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca <i>accesso:</i> da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	<i>destinatari:</i> studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati <i>accesso:</i> da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	<i>destinatari:</i> autori, curatori, editori <i>accesso:</i> da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	<i>destinatari:</i> autori, curatori, editori <i>accesso:</i> a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	<i>destinatari:</i> autori, curatori, editori <i>accesso:</i> a pagamento

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	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> 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, realizzate su progetto della Fondazione Musei Senesi, descritte analiticamente nell'opuscolo della FMS e sul sito, svolte sia in sede, sia sul territorio	<i>destinatari:</i> studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <i>accesso:</i> a pagamento solo il biglietto d'ingresso al Museo, laboratori finanziati dalla FMS
formazione permanente 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	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> a pagamento solo il biglietto d'ingresso, laboratori finanziati dalla FMS
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti da parte della direzione del Museo 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 etruscologia	<i>destinatari:</i> tirocinanti dell'Università e di altri enti <i>accesso:</i> con convenzione, previa approvazione della Giunta (convenzioni già attive con l'Università degli Studi di Siena)
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	<i>destinatari:</i> laureandi <i>accesso:</i> da concordare con la Direzione del Museo
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	<i>destinatari:</i> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <i>accesso:</i> gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	<i>destinatari:</i> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <i>accesso:</i> gratuito

5.6 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, ecc.): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito
	contributi specifici su riviste scientifiche inerenti i reperti e gli scavi del Museo	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	<i>destinatari:</i> senza restrizioni <i>accesso:</i> gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio di Direzione del Museo (museo@comune.sarteano.si.it) e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo (info.museo@comune.sarteano.si.it).

6. STANDARD DI QUALITA'

- Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 1021 dell'11 ottobre 2004, integrata con delibera n. 1093 del 2 novembre 2004 sulle "Indicazioni operative per l'adeguamento dei Musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento e di sviluppo".

Il Museo ha ottenuto nell'aprile 2012 il riconoscimento del raggiungimento degli standard di qualità come Museo accreditato della Regione Toscana.

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.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 32 del 10 maggio 2005
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito 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 (relazione revisionale; PEG)
	strumenti di rendicontazione e controllo	documenti di rendicontazione a fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	Struttura adeguata alle norme sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche; dotata inoltre dei sistemi di sicurezza anti-incendio e anti-intrusione. La garanzia dell'adeguamento alle norme è data dalle relative certificazioni e collaudi (perizia statica, documento di valutazione del rischio e piano di emergenza, etc.). Responsabile individuato nell'ingegnere capo dell'Ufficio Tecnico Comunale
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale

	illuminazione	illuminazione delle sale e dei reperti secondo criteri di confort e leggibilità
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	responsabile della direzione del museo individuato con atto formale
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali: il direttore svolge anche il ruolo di conservatore e di addetto alla didattica; un secondo addetto alla didattica garantisce le visite guidate; personale di custodia
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali (laurea in archeologia, specializzazione in archeologia e dottorato di ricerca in etruscologia per il direttore; laurea in archeologia per l'addetto alla didattica; comprovata conoscenza di almeno 3 lingue per il personale di accoglienza)
sicurezza	responsabile UTC	controllo di tutti gli aspetti legati alla sicurezza della struttura
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	figura stabile del direttore; continuità nel profilo di addetto alla didattica; flessibilità del personale all'accoglienza; 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	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	il patrimonio esposto è totalmente inventariato e schedato su supporto informatico Arafenix e Pegaso fornito dalla SBAT e su supporto cartaceo; i reperti integri in magazzino sono inventariati al 90%

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico ORARIO: 1° APRILE - 31 OTTOBRE E VACANZE NATALIZIE E PASQUALI tutti i giorni tranne il lunedì: 10,30-12,30 / 16,00-19,00 ORARIO 1° NOVEMBRE - 31 MARZO sabato e domenica: 10,30-12,30 / 16,00-19,00	30 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica nell'orario estivo; 10 ore settimanali in quello invernale (standard minimo della media delle 24 ore settimanali garantito in parte con apertura su richiesta per gruppi e visite alla Tomba della Quadriga Infernale)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI SARTEANO, orari di apertura e cartello della Fondazione Musei Senesi esposti all'esterno; tariffario esposto all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ecc.); 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 cartacea al Museo, di una guida cartacea in tre lingue dell'intero sistema della Fondazione Musei Senesi e altri prodotti editoriali (catalogo della necropoli della Palazzina, opuscoli sul Museo, sulla Tomba della Quadriga Infernale e sulla FMS); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; n. 4 tipologie di depliant redatti e distribuiti annualmente, di cui n.3 bilingui; completezza dell'apparato didascalico in italiano; pannelli didattici con traduzioni in inglese, francese e tedesco; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; postazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guida laureata in archeologia
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche nell'ambito del progetto della FMS realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)

consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n.10-15 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con la FMS, aderendo ad alcune manifestazioni della Regione Toscana: Amico Museo, Le Notti dell'Archeologia; del MIBAC: S. Valentino, 8 marzo, Visite di primavera, Giornate Europee del Patrimonio (in collaborazione con il FAI)
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi particolari	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito del Comune e della Fondazione Musei Senesi	aggiornamento delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

8. 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 Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche in base al modulo fornito dalla Regione Toscana, 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.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nella Fondazione Musei Senesi.

Il Museo 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 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 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.

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 (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
----------------------------	------------	----------

monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (biglietteria digitale in rete con la FMS, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	distribuzione dei questionari della Regione Toscana, con analisi delle risultanze almeno due volte all'anno; esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta);

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.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio di Direzione del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museo@comune.sarteano.si.it o info.museo@comune.sarteano.si.it.