

CARTA DEI SERVIZI ECOMUSEO ARGIL



Carta della qualità dei servizi

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.

I principi

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

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:

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.

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.

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.

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.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Regione	LAZIO
Area Geografica	CIOCIARIA AREA VALLIVA CONFLUENZA FIUMI SACCO/LIRI
Indirizzo	Centro Interpretazione c/o Museo Preistorico
Città	Pofi
Denominazione	ECOMUSEO ARGIL Uomo e ambiente nella valle Latina
Acronimo	
Sito Web	IN COSTRUZIONE
http://	
Email	ecomuseo.argil@gmail.com
Responsabile	Carlo Troccoli
Telefono	349 671 1095
Eventuali Altre sedi	via Garibaldi 12 - FROSINONE
Denominazione Indirizzo	c/o ASSOCIAZIONE ECOMUSEO ARGIL ODV – G17145/2018 registro regionale sezione cultura

CARATTERISTICH ESSENZIALI

Natura giuridica-istituzionale	ASSOCIAZIONE
Tipo di gestione	MODELLO DI COLLABORAZIONE GESTIONE INDIRETTA art. 115 DLgs 42/2004
Anno di Istituzione	2005

Notizie storiche

Il **progetto Ecomuseo risale al 2002**, quando l'archeologo preistorico Italo BIDDITTU pensò di costituire un ecomuseo nella valle latina in un'ampia area a sud di Frosinone capoluogo compresa inizialmente dai territori comunali di Ceprano, Pofi e Ripi con il nome di "Ecomuseo del Meringo". Fu preparato il progetto preliminare di ecomuseo e il **22 gennaio 2002 fu illustrato dal prof. Biddittu (progettista arch. Otello Rosi) ai sindaci dei Comuni di Ceprano, Pofi, Ripi e al Circolo Legambiente "La Vite" di Ripi** nella sede del Museo Preistorico di Pofi, alla **presenza del Soprintendente ai beni preistorici di Roma dr.ssa Zarattini**. Nell'occasione i sindaci, ritenendo la proposta molto interessante, decisero di aderire all'iniziativa ecomuseale impegnandosi come amministratori pubblici a sostenere e realizzare il progetto coinvolgendo anche l'Amministrazione Provinciale di Frosinone. Il 12 settembre 2003 i Sindaci di Ceprano, Pofi e Ripi si incontrarono nella sede della Provincia di Frosinone, prendendo in quella sede l'impegno di sottoscrivere un **protocollo di intesa intercomunale per iniziare l'iter per la realizzazione del progetto Ecomuseo del Meringo, nominando i Coordinatori del progetto nelle persone dell'archeologo Italo BIDDITTU e di Carlo TROCCOLI**

Presidente Circolo Legambiente di Ripi. Successivamente, il giorno 15 ottobre 2004 presso la sede della Provincia di Frosinone fu tenuta la riunione in cui ai tre comuni di Ceprano, Pofi, Ripi aderirono anche i Sindaci dei Comuni di Arnara, Castro dei Volsci, Falvaterra e come ente capofila l'Amministrazione Provinciale di Frosinone con l'Assessore Prov. Ambiente e Territorio ing. Simoncelli, si decise firmando l'accordo di programma del progetto denominato "ECOMUSEO ARGIL" che sostituì il precedente nome "ECOMUSEO DEL MERINGO" in quanto l'area si era di molto ampliata. 22 febbraio 2005 i rappresentanti dei 6 Comuni di Arnara, Castro dei Volsci, Ceprano, Falvaterra, Pofi, Ripi e la Provincia di Frosinone – presso la sede di quest'ultima - apposero le proprie firme sulla dichiarazione di intenti per la nascita dell' "ECOMUSEO ARGIL".

L'Ecomuseo Argil, fu istituito con Protocollo d'Intesa in data 22 febbraio 2005 dai rappresentanti dei 6 Comuni di Arnara, Castro dei Volsci, Ceprano, Falvaterra, Pofi, Ripi e la Provincia di Frosinone – presso la sede di quest'ultima - apponendo le proprie firme sulla dichiarazione con l'intento di realizzare nei loro territori il progetto denominato "ECOMUSEO ARGIL".

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

L'Associazione 'Ecomuseo Argil ODV' ha realizzato a partire dall'anno 2002 una ricerca sulle risorse culturali e territoriali dell'ambito della Ciociaria area valliva del basso Sacco confluenza Sacco Liri, mettendo in luce la vocazione distrettuale del territorio, individuando le risorse culturali e ambientali dell'area. L'obiettivo strategico raggiunto è stato la creazione di un Sistema ecomuseale integrato, con l'intento di riscoprire e valorizzare le specificità locali oltre a definire eventuali rischi ambientali connessi allo sfruttamento del territorio. Lo scenario della valle e della dorsale montana e di quella collinare, costituisce con tutta la sua storia, cultura, tradizioni, arte e lavoro dell'uomo un sistema che si ritiene irrinunciabile, irripetibile e unico. I beni di quest'area come centri storici, monasteri, chiese, ville, palazzi, case rurali, opifici, possono essere consacrati "monumenti" dell'umanità e perciò meritevoli di essere adeguatamente evidenziati, tutelati e soprattutto valorizzati attraverso l'Ecomuseo;

• **PATRIMONIO ECOMUSEALE:** il patrimonio dell'Ecomuseo si compone di numerosi gioielli architettonici e paesaggistici:

- Siti e testimonianze archeologiche che indicano continuità nella frequentazione dell'uomo dal Paleolitico inferiore all'epoca romana;
 - Centri storici e monumenti isolati di epoca medievale (Arnara, Pofi, Castro dei Volsci);
 - Morfologie vulcaniche relitte;
 - Testimonianze di antiche cave per l'estrazione e la lavorazione della lava prodotta dall'apparato vulcanico di Pofi-Arnara;
 - Ecoambienti di particolare interesse naturalistico;
 - Antiche mole ad acqua e a vento;
 - Attività per l'estrazione del petrolio iniziata alla fine del 1800 e perdurata fino ad oggi con impianti ancora attivi (Ripi);
 - Ambienti carsici (risorgenza dell'Obaco a Falvaterra) .
 - Percorsi sui luoghi dell'uomo preistorico (Ceprano, Pofi, Castro dei Volsci).
 - Percorsi sui siti archeologici di epoca Volsca, Romana e Medievale;
 - Percorsi lungo le vie d'acqua (Fiume Sacco fiume Liri e affluenti);
 - Percorsi della memoria, legati alle realtà di valenza antropologica, sulle tracce sempre più sfuggenti di antichi mestieri, mondo dell'agricoltura, dialetti, architettura popolare, percorsi della fede..
 - Sono presenti e aperti al pubblico cinque musei: Museo Preistorico di Pofi, Antiquarium comunale di Castro dei Volsci con annessa area archeologica, Museo archeologico di Fregellae ed area archeologica a Ceprano, Museo dell'Energia a Ripi, Museo dei padri passionisti a Falvaterra.
- e la presenza di importanti risorse ambientali e culturali:
- i boschi collinari e planiziali delle macchie di Pofi - Ripi - Ceprano;

- le ampie aree carsiche montane e sub montane –del monte Siserno e degli Ausoni;

Esistono svariate e numerose proposte di itinerario, raggruppate secondo quattro aree tematiche rappresentate dalle Vie della:

- **Natura**
- **Preistoria**
- **Energia**
- **Storia**

Con aree funzionali appartenenti alle attività culturali, attività sportive ed enogastronomiche. Si tratta di itinerari da percorrere in auto, in barca, in bicicletta o semplicemente a piedi. Questi accompagnano il visitatore in un percorso unico, alla scoperta di paesaggi di particolare suggestione, di memorie storiche dimenticate e di antichi mestieri tipici del nostro territorio;

Missione

L'Ecomuseo si propone di:

1. Documentare, conservare e valorizzare la memoria storica del territorio, nelle sue manifestazioni materiali e immateriali, attraverso la realizzazione e la “gestione attiva” e coordinata di sedi museali, centri di documentazione e laboratori didattici a carattere tematico, nonché il coinvolgimento e la partecipazione della popolazione e delle istituzioni, approfondendo il rapporto con il territorio per uno sviluppo sostenibile con particolare attenzione agli aspetti sociali, culturali ed economici, favorendo una più diffusa conoscenza delle identità e delle tradizioni locali oltre a salvaguardare l’ambiente e la tutela del paesaggio;
2. Perseguire tale missione di conservazione e comunicazione dell’identità e dei valori insieme alle istituzioni scolastiche, culturali ed economiche locali e alla popolazione residente. L'Ecomuseo, infatti, è un progetto partecipato di sviluppo delle comunità locali finalizzato alla tutela del patrimonio storico, culturale ed ambientale;
3. Stimolare l’incontro tra la popolazione residente e i visitatori/turisti al fine di promuovere non solo forme di turismo sostenibile ma anche una maggiore diffusione della missione ecomuseale;
4. Perseguire l’incontro sociale ed il dialogo intergenerazionale, tendendo al recupero delle conoscenze tecniche, delle capacità manuali tradizionali e al corretto rapporto tra consumo e rinnovamento delle risorse.

Compiti e servizi**Superficie espositiva (mq)****Spazi esterni (giardini e parchi)****Numero totale sale****Numero dei visitatori annui****REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA**

Nome	OTELLO
Cognome	ROSI
Qualifica	ARCHITETTO
Telefono	331 2428153
Email	the958otis@gmail.com

ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA

Orario di aperture	INVERNALE ore 10.00/18.00 ESTIVO ore 10.00/18.00
---------------------------	---

Orario di apertura Feriale	N.P.
-----------------------------------	-------------

Apertura serale

Occasionale	
Stagionale	STAGIONALE
Altro	

Numero di ore giornaliere (min.6)**Giorni di apertura**

Lu	
Ma	
Me	
Gio	
Ve	
Sa	SABATO
Do	DOMENICA

Effettua il giorno di chiusura settimanale	chiusura dal lunedì al venerdì
---	---------------------------------------

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

tutti i giorni dal lunedì al venerdì

Numero di giorni di apertura annua **104**

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

IN COSTRUZIONE

Presenza di social media

Il museo è presente in altri siti web **NO**

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

Biglietteria

Ingresso a pagamento **SI**

Ingresso gratuito

Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Gestione diretta

In concessione

IN CONCESSIONE

Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

Possibilità di riduzioni

Biglietti cumulativi

Biglietti integrati

Facility card

Biglietti differenziati museo / parco **SI**

Acquisto del biglietto

In sede **SI**

Presso altri musei **SI**

Presso uffici turistici e/o agenzie

On line c/o sito web del museo/polo

On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede **5 minuti**

Possibilità di prenotazione **SI**

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

NO

Modalità di prenotazione

In sede **SI**

Telefonica **SI**

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

SI

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

Personale dedicato

SI

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Scivoli/rampe **SI**

Montascale

Ascensore **SI**

Guide a terra per non vedenti

Mezzi di locomozione per parchi/aree

FRUIZIONE

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

SI

Sale aperte

TUTTE

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

SOLO SETTORI ESTERNI

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

SI

Pulizia delle sale

Giornaliera

Una volta a settimana

Più di una volta a settimana **SI**

Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

Spazi comunque visitabili

TUTTI

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

Giornaliera

Una volta a settimana

Più di una volta a settimana

Meno di una volta a settimana **SI****Spazi dedicati alla comunicazione**Sala video **SI**Centro visitatori **SI**Sala destinata alla didattica **SI**Sala conferenze **SI****Zone di sosta** **SI****Area Wi-Fi****Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative****SI****Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico****Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza****Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative****SI****Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza****Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi****Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**Schede mobile **SI****Didascalie: percentuale sale ove presenti****Guide brevi** **SI****Materiale informativo/brochure/depliant**Gratuito **IN PARTE**A pagamento **IN PARTE**

Disponibili in inglese e/o altre lingue

Non presenti

Catalogo generale

Gratuito
A pagamento **SI**
Disponibile in inglese o in altre lingue
Non presente

Audioguide

Gratuite
A pagamento
Disponibili in inglese o in altre lingue
Non presenti **SI**

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Su prenotazione **SI**
Ad orari fissi

Disponibilità di sussidi
Disponibili in inglese o in altre lingue **SI**

Strumenti multimediali

Postazioni audio/video **SI**
Dispositivi "mobile"
Gratuiti
A pagamento
Non presenti
Altro

Strumenti multimediali: Altro

Strumenti online

Sì
No
QR Code
Applicazioni web scaricabili
Altro

Strumenti online: Altro

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì **SI**
No
Disponibili in inglese o in altre lingue **SI**

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

No
Solo su richiesta **SI**

Ove esistente, specificare orario

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Esistenza di strumenti e sussidi specifici
Sussidi in LIS
Mappe tattily **SI**
Didascalie e/o pannelli in braille **SI**
Esistenza di percorsi specifici

Percorso per non vedenti e ipovedenti
Percorsi per non udenti
Non presenti
Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

SERVIZI DI OSPITALITA'

Bookshop

Gestione diretta
In concessione **SI**
Accessibile solo dall'istituto
Entrata indipendente
Non presente

Caffetteria

Gestione diretta
In concessione
Accessibile solo dall'istituto
Entrata indipendente
Non presente **SI**

Ristorante

Gestione diretta
In concessione
Accessibile solo dall'istituto
Entrata indipendente
Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche
Non presente **SI**

Guardaroba custodito

Servizi igienici **SI**

Sito web
Quotidiani
Network radio-televisivi
Cartellonistica
Mailing list
Newsletter
Social network
Non presenti

IN COSTRUZIONE

Risorse aggiuntive

Erogazioni liberali
Sponsorizzazioni
Crowdfunding
Diritti di riproduzione
Concessione in uso degli spazi
Progetti europei
Non presenti

Accordi e convenzioni

Partnership con altri istituti
Accordi integrati
Volontariato
Servizio civile
Non presenti

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Servizi educativi

Didattica affidata in concessione

Attività di alternanza scuola/lavoro

Visite e percorsi tematici

Sì : senza prenotazione/iscrizione
Sì :
No

SI con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

Sì : senza prenotazione/iscrizione
Sì :
No

SI con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

No

NO

Progetti in convenzione con le scuole

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì :

No

SI con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì :

No

SI con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

Sì : senza prenotazione/iscrizione

Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Quotidiani

Sito web

Mailing list

Newsletter

Social network

Pieghevoli

Non presenti

Possibilità di consultazione

Lu
Ma
Me
Gio
Ve
Sa
Do

**SABATO
DOMENICA**

Orario

Numero di opere inventariate

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

Numero di opere esposte

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

100%
> 50%
< 50% **< 50%**

Consultabili in sede
Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

100%
> 50%
< 50% **< 50%**

Consultabili in sede **SI**
Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

100%
> 50%
< 50%

Consultabili in sede
Disponibili on-line

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

100%
> 50%
< 50%
Consultabili in sede
Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

100%
> 50%
< 50%
Consultabili in sede
Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

Si
No
Disponibili on-line

SERVIZI SPECIALISTICI

Depositi

Si
No

SI

Archivio

Si
No

SI

Biblioteca

Si
No

SI

Fototeca

Si
No

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

SI

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

SI

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

Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse **SI**

Sì, partecipando a percorsi tematici **SI**

Sì, realizzando esposizioni temporanee

No

Altro

Altro

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei del territorio **SI**

Sì, con altri musei affini per tipologia

Sì, con enti e istituzioni culturali **SI**

Sì, con altri soggetti **SI**

No

Altro

Altro

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

Enti territoriali **SI**

Associazioni di volontariato **SI**

Associazioni culturali **SI**

Operatori economici

Fondazioni

Società di servizi	
Imprenditoria locale	
Ditte e fornitori tecnici	
Case editrici	
Università e istituti di formazione	
Biblioteche e archivi	
Musei	SI
Mass media - stampa	
Gruppi organizzati	SI

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

Quotidiani	
Mailing list	SI
Newsletter	
Social network	

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto:

Aumentare l'attrattività dell'area in rapporto alla comunità

Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture:
ampliamento di sale e zone di visita**

Delle collezioni: progetti di acquisti e comodati

Dei servizi: programmati bookshop, caffetteria, ristorante

**Delle attività di valorizzazione:
progetti mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive,
rapporti con gli stakeholder,**

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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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 dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

ECOMUSEO ARGIL Uomo e ambiente nella valle Latina

Indirizzo via Garibaldi 12 – 03100 Frosinone

Tel Email 0775 143 6126 – ecomuseo.argil@gmail.com

(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 _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days