



Città di Biella

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE



Carta pubblicata il 16/07/2012



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DEL TERRITORIO BIELLESE

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Biella e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo del Territorio Biellese (d'ora in poi MTB) comunica con gli utenti e si confronta con loro, al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei vari servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.



La Carta individua i servizi che il MTB s'impegna a erogare sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Museo del Territorio Biellese si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- 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;
- Piano di lavoro avviato dalla Regione Piemonte, a partire dal 2003, per la definizione a livello regionale degli standard museali, in applicazione del D.M. 10 maggio 2001;
- La definizione di Museo elaborata a Seoul (2004) dall'ICOM: "Il Museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" e il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- Deliberazione G.C. di Biella n. 432 del 24/10/2011 di approvazione della Carta Generale dei Servizi del Comune di Biella.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEL MUSEO DEL TERRITORIO BIELLESE

Il MTB nasce nel 2001 e rappresenta l'eredità delle raccolte naturalistiche, archeologiche e storico - artistiche che si conservavano nel precedente Museo Civico della città di Biella, inaugurato nel 1952 nella sede di via Pietro Micca, 38.

Le collezioni sono state implementate nel corso del tempo attraverso l'acquisizione di lasciti privati, dalla soppressione di Enti, da depositi di proprietà statale.



E' stato promosso come Museo del Territorio Biellese nel 1985 dall'Amministrazione comunale di Biella, a seguito di studi e restauri sull'immobile che lo ospita, presso il Chiostro di San Sebastiano, in via Q. Sella, di proprietà del Comune di Biella. La struttura funge anche da luogo di deposito, tutela e documentazione di materiali archeologici provenienti da sequestri del Nucleo Tutela dei Carabinieri del Piemonte e della Guardia di finanza di Biella. Dal 2001 al 2010 la struttura è stata gestita dalla Fondazione del Museo del Territorio Biellese, a partecipazione pubblica e privata; dal 2011, a seguito della liquidazione della Fondazione, il Museo è gestito direttamente dal Comune.

Il MTB 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 e del suo territorio, a livello locale, nazionale e internazionale, 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.

Il MTB nello specifico intende:

- assicurare la conservazione degli oggetti e della memoria del territorio biellese, attraverso le collezioni archeologiche e storico-artistiche spaziando su un arco cronologico dalla paleontologia all'arte contemporanea;
- valorizzare il patrimonio museale, attraverso lo studio promuovendone il potenziale culturale, mediante la selezione della qualità dei messaggi, al fine di coinvolgere sinergicamente altri enti e istituzioni operanti sul territorio;
- acquisire ulteriori testimonianze dal territorio e dal mercato onde completare le raccolte già conservate, ma non completamente esaustive dell'intera storia da documentare e narrare;
- assolvere il ruolo educativo (non solo a livello culturale, ma anche morale) nei confronti degli abitanti del territorio, in un'ottica interculturale che valorizzi il Museo come zona di contatto e di costruzione collettiva del senso di appartenenza, attraverso l'inclusione sociale, divenendo spazio democratico di cittadinanza;
- promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio museale e territoriale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale.

Il Museo assolve alla propria missione di scrivere la storia del territorio, studiando i rapporti tra abitanti e natura, tra società rurale, industriale e post-industriale, di documentare le modalità di sfruttamento delle risorse naturali e le conseguenze dell'antropizzazione, attraverso:

- ✓ l'attività di raccolta, acquisizione, conservazione, ordinamento, inventariazione e documentazione delle proprie collezioni, divulgazione delle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente nel territorio biellese e nelle aree limitrofe.
- ✓ le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- ✓ l'attività in servizi di consulenza architettonica, archeologica, storico-artistica, presso gli organi finalizzati alla corretta gestione degli interventi sul territorio di competenza;
- ✓ l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sullo studio e la valorizzazione delle collezioni paleontologiche, archeologiche e

storico artistiche, istituendo collaborazioni con istituti universitari e di ricerca, onde selezionare le informazioni storiche concettuali e controllarle rigorosamente.

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



Carlo Carrà "Marina"



Lorenzo Delleani "Riva del lago del Mucrone: nebbia"



Renè Magritte- "L'épreuve du sommeil"



Piero Bora "Le mondine"



IL MUSEO DEL TERRITORIO DOVE E QUANDO:

La sede del Museo del Territorio Biellese è sita presso il Chiostro di San Sebastiano, in via Quintino Sella.

Con il personale del Museo è possibile comunicare:

- per telefono: 015/2529345
- via fax: 015/2432791

Programmazione visite e laboratori

L'orario di apertura al pubblico è fissato nel rispetto degli standard vigenti e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, segreteria telefonica, sul sito del comune di Biella (www.comune.biella.it) e direttamente sul sito web del Museo (www.museodelterritorio.biella.it).

L'orario di visita al MTB è il seguente:

da Giovedì a Domenica dalle ore 10.00 alle ore 12.30
e dalle ore 15.00 alle ore 18.30.

L'orario di apertura, come sopra definito, potrebbe subire delle modifiche durante il periodo estivo e in particolari occasioni quali : **Settimana della cultura, Notte dei Musei, Giornata del patrimonio**, in tal caso verrà data comunicazione ai cittadini nelle forme sopra descritte

Il Museo è chiuso il 1 gennaio e il 25 dicembre e le ultime due settimane di agosto .

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di ingressi di comitive o scolaresche, visite guidate o partecipazioni alle attività e laboratori didattici.

La prenotazione è gratuita.

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura degli uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00), per telefono o via email.

Il personale tecnico, scientifico e amministrativo del MTB è a disposizione del pubblico su appuntamento.

Il Comune di Biella sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Biella www.comune.biella.it è possibile accedere direttamente al sito del MTB www.museodelterritorio.biella.it, dal quale è possibile:

1. Attingere informazioni riguardanti:
 - Esposizioni temporanee;
 - Collezioni permanenti;
 - Didattica;
 - Regolamento per utilizzo sale;
2. Accedere ai cataloghi delle mostre, pubblicazioni e materiale in vendita presso il bookshop;
3. Ottenere altre informazioni di base, quali orari costi dei biglietti e loro riduzioni.

@ I servizi via e-mail

Scrivendo alla casella di posta elettronica:

museo@comune.biella.it

è possibile ottenere informazioni su orari, prezzi, collezioni e allestimenti, nonché prenotare le visite guidate o fissare appuntamenti con il personale tecnico, scientifico e amministrativo del MTB.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del

mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Museo possono usare l'indirizzo PEC protocollo.comunebiella@pec.it.





I SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.

ACCESSO AL PATRIMONIO

Il Museo garantisce l'accesso alle collezioni esposte nelle diverse sezioni negli orari stabiliti e ai visitatori disabili l'accesso dedicato compatibilmente con l'edificio storico che è sede del Museo.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: le visite all'utenza libera, per le scolaresche e i gruppi è a pagamento secondo le modalità di seguito riportate:

Intero: € 3,00.

Gratuito:

- sino ai 18 anni e oltre i 65;
- studenti universitari;
- militari;
- abbonati Torino Città Capitale;
- possessori Pyocard;
- insegnanti di ogni ordine e grado mediante esibizione di documento comprovante l'attività svolta;
- giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative mediante esibizione di documento idoneo;
- diversamente abili e ad un loro accompagnatore;

Tessera annuale: (ingresso Museo escluso mostre specifiche): € 12,00;

Tessera sostenitore: (ingresso Museo + 1 Mostra + 1 evento): € 50,00;

Visite guidate per scolaresche: € 2 per alunno (gratuite per insegnanti e accompagnatori);

Visite guidate per gruppi in italiano/francese/inglese: € 60,00 sino a 20 persone, dalla 21esima persona in poi € 3,00 cadauno.

PROGETTI CULTURALI

Il Museo promuove la conoscenza e l'uso consapevole del proprio patrimonio culturale come strumento di conoscenza e approfondimento della cultura del territorio e della sua memoria storica.

In accordo con le scuole e le istituzioni culturali del territorio elabora:

1. PROGETTI EDUCATIVI RIVOLTI ALLA SCUOLA

Destinatari: Servizio riservato per gli studenti delle scuole del territorio di ogni ordine e grado con attività articolate e diversificate per i livelli di scuola e per argomenti;

Accesso: Su prenotazione e a pagamento con le seguenti modalità:
Laboratori didattici: € 3 per alunno.

2. PROGETTI SPECIFICI RIVOLTI ALL'UTENZA LIBERA CON PARTICOLARE RIGUARDO ALL'EDUCAZIONE PERMANENTE E ALL'INTEGRAZIONE.

Destinatari: Senza restrizioni.

Accesso:

✓ **A pagamento con le seguenti modalità:**

Laboratori didattici rivolti a minori : Euro 5,00 a persona, Euro 2 per il secondo componente della famiglia ed Euro 1 per il terzo

Conferenze a tema per adulti : Euro 5,00 a persona. e gratuità come segue :

- sino ai 18 anni e oltre i 65;
- studenti universitari;
- militari;
- abbonati Torino Città Capitale;
- possessori Pyoucard;
- insegnanti di ogni ordine e grado mediante esibizione di documento comprovante l'attività svolta;
- giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative mediante esibizione di documento idoneo;
- diversamente abili e ad un loro accompagnatore.

FORMAZIONE PER INSEGNANTI, ATTRAVERSO INCONTRI, SEMINARI, CONVEGNI

Destinatari: Senza restrizioni.

Accesso: Su prenotazione e con tariffe stabilite di volta in volta, in base al progetto deliberato.

CONSULENZE

STUDI, RICERCHE E CONSULENZE

Gli studiosi e ricercatori possono inoltrare richieste di accesso alle collezioni, comprese quelle non in ostensione, per documentati motivi di studio. La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione che deve concedere il benestare. La visione dei materiali è concordata su appuntamento. Per il materiale archeologico depositato presso il Museo ogni accesso rimane subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza di competenza.

Qualora per gli studi e le ricerche sia richiesto il prestito e/o la riproduzione di materiale iconografico, bibliografico o filmico, il pagamento segue le seguenti modalità:

TARIFFE PER L'UTILIZZO DI SUPPORTI FOTOGRAFICI

MATERIALE	EURO
Fotocolor 6X6	60,00 + IVA;
Immagini digitali ad alta definizione	60,00 + IVA
Realizzazione ex novo	100,00 + IVA

TARIFFE PER I DIRITTI DI RIPRODUZIONE

	Tiratura inferiore a 3000 copie			Tiratura superiore a 3000 copie		
	Copertina	Piena pagina	Mezza pagina	Copertina	Piena pagina	Mezza pagina
CATALOGO	€ 80,00	€ 60,00	€ 40,00	€ 100,00	€ 80,00	€ 60,00
GIORNALE	€ 100,00	€ 80,00	€ 60,00	€ 120,00	€ 100,00	€ 80,00
CARTOLINE	€ 100,00	€ 80,00	€ 60,00	€ 120,00	€ 100,00	€ 80,00
POSTER	€ 100,00	€ 80,00	€ 60,00	€ 120,00	€ 100,00	€ 80,00

MICROFILM

Realizzazione microfilm di 35 mm:

Fotogramma da pellicola 35 mm Euro 0,30.

Stampe da microfilm (35 o 16 mm) eseguite con lettore stampatore:

da microfilm esistente:

formato inferiore a A3 Euro 0,18;

formato A3 Euro 0,29.

da nuovo microfilm:

formato inferiore a A3 Euro 0,34;

formato A3 Euro 0,56.

RIPRODUZIONI DIGITALI EFFETTUATE CON MEZZI PROPRI

Se la riproduzione è effettuata con mezzi propri (fotocamera digitale e a pellicola senza uso di flash) il costo sarà di Euro 3,30 per ogni documento oggetto di riproduzione dal quale verranno realizzati gli scatti fotografici.

Le immagini non potranno essere utilizzate per uso non personale e di studio senza la dovuta autorizzazione da parte della Direzione e l'utente sarà inoltre tenuto in ogni caso a consegnare alla Biblioteca del Museo una copia del CD con le immagini realizzate e una copia del proprio studio, anche se non edito.

DIRITTI DI PUBBLICAZIONE (previa autorizzazione da parte del Direttore)

Euro 58,00 per immagini a colori;

Euro 11,55 per immagini in bianco e nero

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE

Euro 5,00 per richiesta di libro del Museo da altre biblioteche;

Euro 2,50 per richiesta di libro da parte di del Museo a Biblioteche Italiane.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO INTERNAZIONALE

Euro 7,00 per richiesta di libro del Museo da altre biblioteche internazionali;

Euro 2,50 per richiesta di libro da parte di utente del Museo a Biblioteche Internazionali.

Qualora le richieste di studi e ricerche comportino un apporto lavorativo da parte del personale del Museo per assistenza archeologica e/o storico artistica per la ricerca di materiali, localizzazione documenti, ecc., la Direzione si riserva di applicare un tariffario pari al costo medio orario di un funzionario pubblico.

Il personale segue gratuitamente il tutoraggio dei laureandi e i tirocini e stage concordati con l'Ufficio Personale del Comune di Biella.

PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

Per diffondere la missione del Museo del Territorio e la conoscenza del suo patrimonio il Museo realizza dei prodotti editoriali di varia tipologia: volantini, brochure, brevi guide.

Si confronta con la comunicazione dei giornali locali anche con rubriche specifiche dedicate al Museo, partecipa ai social network, aggiorna il suo sito in internet e garantisce una newsletter puntuale sulle novità in corso.

Destinatari: Senza restrizioni;

Accesso: Gratuito.

MOSTRE TEMPORANEE

Il Museo programma annualmente mostre temporanee, con il supporto del personale e di esperti del settore e/o in collaborazione con istituzioni e associazioni pubbliche e private.

Destinatari: Senza restrizioni.

Accesso:

Intero: € 5,00.

Gratuito:

- sino ai 18 anni e oltre i 65;
- studenti universitari;
- militari;
- abbonati Torino Città Capitale;
- possessori Pyoucard;
- insegnanti di ogni ordine e grado mediante esibizione di documento comprovante l'attività svolta;
- giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative mediante esibizione di documento idoneo;
- diversamente abili e ad un loro accompagnatore.

ACCESSO AI DEPOSITI

Il Museo garantisce per quanto possibile l'accessibilità delle opere collocate nei depositi secondo modalità e criteri stabiliti di volta in volta dalla Direzione. Per il materiale archeologico e quello in deposito per sequestro l'accesso è concordato con la Sovrintendenza di competenza o con l'Arma che ha consegnato i beni.

CONCESSIONE DI LOCALI

I locali del Museo possono essere utilizzati da soggetti diversi, nel rispetto dei criteri di conservazione e tutela del patrimonio e del decoro dell'istituzione, per:

- Esposizioni temporanee;
- Conferenze su temi culturali;
- Letture e/o rappresentazioni teatrali;
- Presentazione di libri;
- Proiezioni di film e documentari;
- Altre iniziative approvate dalla Direzione.

Per la concessione dell'uso dei locali e nello specifico della sala convegni, di altre parti del Museo (Chiostro, sale al pianoterrano, ecc.), si fa riferimento al regolamento dell'utilizzo della sala convegni (si veda il sito del Museo) e al tariffario seguente:

Tariffario sala conferenze del Museo del Territorio Biellese (IVA compresa)		
	Senza l'utilizzo delle apparecchiature informatiche e dell'impianto di videoregistrazione	Con l'utilizzo delle apparecchiature informatiche e dell'impianto di videoregistrazione
3 ore	€ 150,00	€ 180,00
Tutto il giorno	€ 250,00	€ 300,00

Utilizzo Cortile tariffa oraria Euro 80,00 comprensivo dell'utilizzo impianto luce, oltre le 24 ore di utilizzo euro 60,00 all'ora (IVA compresa);

Utilizzi co-organizzati: 50% della tariffa.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi agli uffici del Museo del Territorio Biellese e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museo@comune.biella.it.

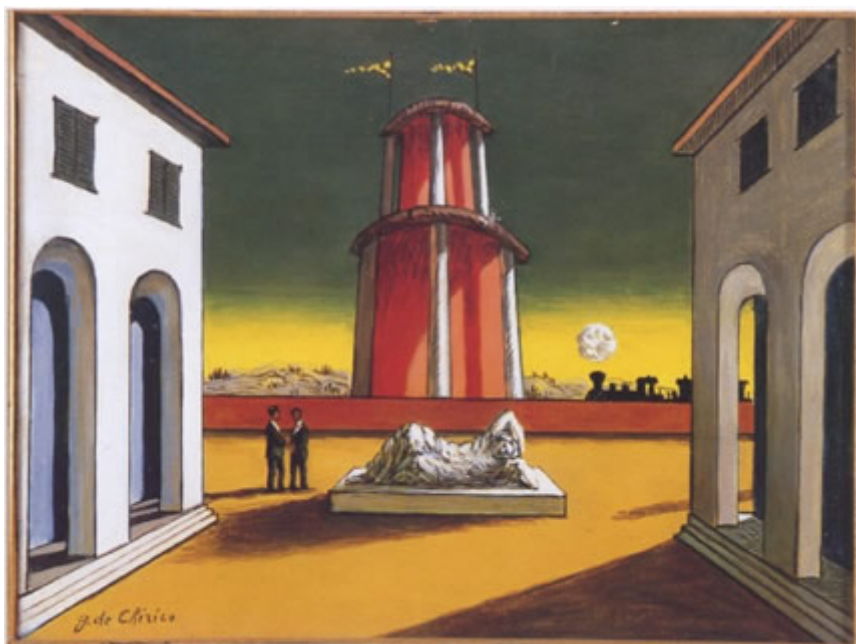


IL MUSEO DEL TERRITORIO BIELLESE AL TELEFONO

Telefonando, è possibile ottenere informazioni e/o richiedere:

- l'invio di brochures, opuscoli e materiale informativo;
- l'iscrizione al servizio di newsletter/ social network attraverso il quale il MTB comunica alla sua utenza eventi, allestimenti di nuove esposizioni, programmi, laboratori, e informa periodicamente sulle attività in programma.

Un operatore, nel corso della telefonata, invita il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta via fax o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.



FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- ✓ livello di ricettività;
- ✓ tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Biella;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	24 ore settimanali da Giovedì a Domenica; (aperture extra su richiesta da Lunedì a Domenica)
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Sale d'attesa	Presenti
		Percorsi dedicati per categorie svantaggiate Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti
		Punto ristoro	Presenti
		guardaroba	Presenti
		Rivendita libri	Presenti
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano
		Servizi guide a stampa	Da attivarsi entro giugno 2013
		Audio guide bilingui	Da attivarsi entro giugno 2013
		Sussidi alla visita	Presenti
		Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 8 percorsi

Tempi nell'erogazione dei servizi	Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto
	Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente tra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	immediato
	Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi
	Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta (fermi restando i tempi per l'autorizzazione Ministeriale)	30 giorni
	Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	1 giorno



INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Museo del Territorio Biellese e presso l'URP;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 7 e 8.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Direttore, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 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.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 - Biella
telefono: 015/3507319
fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it
orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì : dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al Museo del Territorio Biellese;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

REPERIBILITA' e VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.Biella.it, alla pagina "Trasparenza, Valutazione, Merito", nonché attraverso il sito del MTB.

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso la biglietteria del MTB e reperibile anche presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del MTB, a cura del Comune di Biella 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.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

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 MTB svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche 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.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Assessorato alla Cultura provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite.	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori.	attivato sistema oggettivo di rilevamento.
monitoraggio della qualità.	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari).	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 15 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari; analisi delle risultanze.

RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal MTB 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 MTB si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Direttore del Museo, come forma di risarcimento, la restituzione totale o parziale del corrispettivo versato.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Museo potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Museo e in biglietteria).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Tutti i cittadini possono accedere al MTB 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 MTB e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il MTB attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del MTB sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del MTB. I comportamenti 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.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del MTB bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

Nel MTB è inoltre 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;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del MTB;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!



Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del servizio e la Direzione del Settore Affari del Personale.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____ Firma _____

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data _____ Firma _____