COMUNE DI CASSINO - MUSEO HISTORIALE

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Carta della qualità dei servizi 2023

MiBAC

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Historiale si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Historiale è una struttura del Comune di Cassino, a gestione diretta o in affidamento in co-gestione, a seguito procedura ad evidenza pubblica.

Il Museo Historiale sorge su un'area di circa 1.200 mq al cui centro si eleva una struttura di 800 mq che ospita il percorso espositivo suddiviso in sale affiancate da altri ambienti destinati a sala per convegni/conferenze, biglietteria, direzione e magazzino/archivio. Il Complesso delle strutture è ubicato a Cassino, Via S. Marco 23, nei pressi della stazione ferroviaria e del terminal autobus

- la storia:
  L'«Historiale» venne progettato in previsione del sessantesimo anniversario della «Battaglia di Cassino» (2004) al fine di onorare i caduti di tutte le nazioni che donarono la vita per il trionfo della pace e della libertà nonché per ricordare il sacrificio delle popolazioni locali, della città e di quelle limitrofe (complessivamente 36, ricomprese nel cosiddetto «Martirologio del Cassinate») coinvolte, tra l'ottobre 1943 e il maggio 1944, nei combattimenti bellici lungo il fronte della «Linea Gustav». È stato promosso dal «Comitato per le Celebrazioni della Battaglia di Montecassino» e dal Ministero per i Beni e le Attività culturali, con il patrocinio del Ministro della Difesa e dell'Istituto Luce, e il concorso dell'Amministrazione Comunale di Cassino.

- la missione;
  L'Historiale si configura come un museo «artistico-scenografico-multimediale» e non è un museo tradizionale di guerra, ma un percorso uditivo, visivo, emozionale la cui ideazione e realizzazione dell'allestimento è stata opera delle «Officine Rambaldi» spa, società guidata dal genio creativo di Carlo Rambaldi. Attualmente l'Historiale ha aumentato la sua offerta espositiva in seguito a convenzione con il «War Museum Gustav Line» cui sono stati messi a disposizione quattro ambienti inutilizzati e interni all'area generale, di fronte alla struttura che ospita il percorso espositivo, nei quali sono presentati in modo sistematico reperti bellici della Seconda guerra mondiale rinvenuti nei dintorni di Cassino e/o sui territori interessati dalla Linea Gustav.

- eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine.

In questo momento le strutture dell'Historiale sono utilizzate per lo svolgimento di attività di ricerca storica ed eventi rievocativi sulle «Battaglie di Cassino» in coincidenza con le date che hanno segnato il passaggio del fronte di guerra a Cassino (15 febbraio 1944: distruzione dell'abbazia di Montecassino; 15 marzo 1944: distruzione totale della città di Cassino; 18 maggio 1944: conquista di Montecassino, sfondamento della Linea Gusta e liberazione). Tali attività sono propedeutiche a tutte quelle che verranno svolte nel 2024 in occasione dell'80 anniversario, coordinate dal Comune di Cassino in collaborazione con altre strutture pubbliche e private, Regione Lazio, Amministrazioni Comunali locali, Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, e che vedranno la partecipazione di numerosi studiosi, ricercatori civili e militari, docenti, cittadini, studenti, associazioni combattentistiche e d'arma, associazioni di studi storici ecc.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Istituto presenterà l'insieme della propria offerta culturale descrivendo i servizi offerti agli utenti, anche quelli per i quali non vengono assunti specifici impegni nella III sezione (ad esempio possibilità di utilizzo degli spazi, book shop, ristorazione, guardaroba).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	*Minimo di 6 ore*	• Giorni feriali: 8:00 alle 14:00 • Giorni festivi: dalle 10:30 alle 17:00
Giorni di apertura	*Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:* ▪ *non più di un giorno settimanale feriale* ▪ *giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)*	Sabato chiusura settimanale e giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre) – *IL GIORNO DI CHIUSURA POTRA' ESSERE SUSCETTIBILE DI VARIAZIONE*
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede - su prenotazione	*Tempi massimi di attesa: sedi con visitatori annui>500.000: 120' sedi con visitatori annui>200.000: 60 sedi con visitatori annui<200.000: 30'* *Tempi massimi di attesa per classi di sedi: sedi con visitatori annui>500.000 : 30' sedi con visitatori annui>200.000: 20' sedi con visitatori annui<200.000 :15'* *Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza*	30' per gruppi superiori a 25 persone (che possono nel frattempo visitare le Salette Espositive Linee Gustav) n.a. Specificare le modalità per la prenotazione: on line e per mail Specificare modalità di comunicazione (cartelli, on line sui siti di comunicazione)

Accoglienza		
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	*SI*	INFO POINT SEDE MUSEO, INFO POINT SEDE COMUNALE E STAZIONE FERROVIARIA
• disponibilità di materiale informativo gratuito	*SI*	DEPLIANT E ON LINE
• disponibilità di informazioni *on line* sui servizi	*SI*	https://www.beniculturali.it/luogo/museo-multimediale-historiale-di-cassino#apertura; https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/
• presenza di segnaletica	*SI*	mappe di orientamento; segnali sui percorsi e i servizi.
Accesso facilitato per persone con disabilità	*SI*	100% i locali sono a piano terra
		attrezzature/strumenti di ausilio disponibili / personale dedicato
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	*Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale* *Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il" punto informativo" e la biglietteria*	100 % e il numero delle sale aperte Specificare quali sale/collezioni/opere sono comunque visitabili
- spazi dedicati alla fruizione	*Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale* *Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il" punto informativo" e la biglietteria*	100 % dei mq allestiti/fruibili sul totale Specificare quali spazi sono comunque visitabili
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	*Tempi massimi di attesa; 30'*	30' massimo
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	*Tempi massimi di attesa; 30'*	30' massimo
- attesa per l'accesso per altre categorie	*Tempi massimi di attesa; 30'*	30' massimo

Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	*SI*	100 % delle sale/spazi ove presenti
- guide brevi	*SI*	Incluse nel biglietto
- catalogo generale	*SI*	Incluse nel biglietto
- audioguide	*SI*	Incluse nel biglietto
- visite didattiche	*SI*	su prenotazione o ad orari fissi, con strumenti audio visivi e multimediali di supporto
- strumenti multimediali	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
-strumenti *on line*	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa	*SI*	Ove esistente, specificare orario
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	*SI*	Ove esistente, specificare modalità
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- esistenza di percorsi specifici	*SI*	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Regolarità e continuità		

Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	*Minimo di 6 ore*	Indicare orario di apertura Specificare se disponibile presso il Museo/area archeologica/complesso monumentale o presso la sede della Soprintendenza
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	*Non meno del 50% dell'orario di apertura*	Indicare orario e sede, se diversa dal Museo/area archeologica/complesso monumentale
Ampiezza		
Iniziative:		Ove esistenti, specificare tipologia, numero iniziative programmate, modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, ecc.
- visite e percorsi tematici	*SI / NO*	
- laboratori artistici e di animazione	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- corsi di formazione per docenti scolastici	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- corsi di formazione per operatori didattici	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- progetti speciali in convenzione con le scuole	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- altre iniziative	*SI*	*In predisposizione a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	*SI in presenza di iniziative*	Specificare frequenza, modalità e canali di comunicazione
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	*ORARIO APERTURA*	N.A.
Ampiezza		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità

- schede di catalogo	*SI* *Non meno del 60% del patrimonio*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- schede di restauro	*SI*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- schede di movimentazione	*SI*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- archivio fotografico	*SI* *100% del patrimonio del Museo*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	*SI* *100%*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*
- pubblicazioni	*SI*	https://visitcassino.com/scopri/musei/historiale/ *Sito nuovo in allestimento a seguito bando finanziato dal MIC PNRR*

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: *avvalersi dei moduli allegati" pubblicati sul sito, o utilizzando gli stessi moduli disponibili all'ingresso, depositandoli nell'apposito box all'uscita.*

Il Museo HISTORIALE, effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.*)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione (Sito internet e Sito Visit Cassino)

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 3*(TRE anni).*

Glossario

Qualità
L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici
Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità
Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza. *(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)*

Indicatore di qualità
Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

COMUNE DI CASSINO

AREA SERVIZI – Ufficio Cultura

Museo HISTORIALE

VIA SAN MARCO, 23 – C.A.P. 03043 CASSINO – Tel: 0776-272572

MODULO DI RECLAMO

(*SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO*)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME_____
NOME_____
NATO/A A_____PROV._____IL_____
RESIDENTE A ____ _____PROV._____
VIA_____
CAP_____TELEFONO_____FAX_____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO:

_____
_____
_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

_____

_____
_____
_____
_____
_____

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.

DATA_____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni