



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del  
TURISMO

MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria  
della Valle Camonica

# Carta della qualità dei servizi

2016

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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

Lo svolgimento delle attività istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo 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 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 Nazionale della Preistoria della Valle Camonica (MUPRE), inaugurato il 10 maggio 2014, è ubicato nel nucleo storico di Capo di Ponte, nella Villa Agostani di proprietà della Parrocchia. Esso si pone al centro dei percorsi di visita ai Parchi d'arte rupestre esistenti nello stesso Comune e fulcro di raccordo e illustrazione del Sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", iscritto quale primo sito italiano nel 1979. Particolare fascino rivestono al Piano Terra le stele e massi-menhir istoriati (oltre 50 reperti) provenienti dai santuari megalitici dell'età del Rame (IV-III millennio a.C.) di Cemmo, Malegno-Ceresolo/Bagnolo, Ossimo-Anvoia e Ossimo-Pat. Si tratta di reperti di particolare suggestione e, in alcuni casi, di imponenti dimensioni (come le stele Cemmo 9 e Pat 4), che rendono la Valle partecipe dell'esteso fenomeno del megalitismo europeo. Al Secondo Piano il museo espone numerosi reperti (strumenti in selce e in pietra levigata, ceramiche, manufatti in bronzo e ferro) inquadrabili in un lungo arco cronologico che dalla fine del Paleolitico Superiore giunge fino alla Romanizzazione. Il percorso espositivo, articolato in sezioni dedicate agli abitati, ai luoghi del lavoro, di culto e sepolture, integra il ricco patrimonio di immagini incise sulle rocce e ricompono in un insieme inscindibile, l'espressione identitaria della Valle Camonica.

Il Museo dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (Corso Magenta 24 - 20123 Milano; tel. +39 02 80294401; email: [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it); PEC: [mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it), organo periferico del Ministero dei Beni, delle Attività Culturali e del Turismo.

Al Ministero fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso il Museo.

MUPRE-MUSEO NAZIONALE DELLA PREISTORIA DELLA VALLE CAMONICA (Capo di Ponte, BS)  
Via S. Martino, 7  
25044 – Capo di Ponte (BS)  
Tel. +39 0364 42403  
Email: [mupre.capodiponte@beniculturali.it](mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it)  
Sito internet: [www.mupre.capodiponte.beniculturali.it](http://www.mupre.capodiponte.beniculturali.it)  
Pagina ufficiale Facebook: [www.facebook.com/mupre.vallecamonica](http://www.facebook.com/mupre.vallecamonica)

### COMPITI E I SERVIZI

La missione del Museo è quella di: conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio archeologico di età preistorica e protostorica proveniente dagli scavi e dai recuperi occasionali effettuati in Valle Camonica; diffonderne la conoscenza in stretta relazione al sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", cui afferisce; sensibilizzare il pubblico al valore del patrimonio culturale e alla sua conservazione; valorizzare i materiali esposti attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni e mostre che possano attrarre e incrementare il numero di visitatori per ampliarne la formazione culturale; sviluppare forme di collaborazione con altre Istituzioni, enti e associazioni tesi alla conoscenza, valorizzazione e divulgazione degli studi e della ricerca scientifica.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Giuseppina Ruggiero, Direttore del MUPRE.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	14.00-18.00
Giorni di apertura	Il Museo è aperto da Mercoledì a Domenica I giorni di chiusura sono il Lunedì e il Martedì.  Salvo diverse indicazioni trasmesse dal Superiore Ministero, il Museo è chiuso anche: il 1° gennaio, il 1° maggio, il 25 dicembre
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	SI
Biglietteria	La biglietteria è anche punto informativo e il personale risponde a domande inerenti al museo e alle sue collezioni.  <u>Intero</u> : 6,00 €.  <u>Ridotto</u> : 3,00 € per i cittadini dell'Unione europea di età compresa <b>tra i 18 e i 25 anni</b> e ai <b>docenti</b> delle scuole statali con incarico a tempo indeterminato.  <u>Gratuito</u> : per tutti i cittadini appartenenti all'Unione Europea di età inferiore a 18 anni; per i portatori di handicap e accompagnatori; per le guide turistiche dell'UE nell'esercizio dell'attività; per il personale MiBACT; per i membri dell'ICOM; per gruppi o comitive di studenti dell'UE accompagnati dai loro insegnanti; per gli allievi ISCR, OPD e Scuola per il Restauro del Mosaico; per i docenti e gli studenti delle facoltà di architettura,

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>conservazione dei beni culturali, lettere e filosofia con indirizzo archeologico o storico-artistico; per i docenti di storia dell'arte nelle scuole superiori; per i giornalisti.</p> <p><b>Il biglietto acquistato alla biglietteria del MUPRE permette di visitare anche il Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri di Naquane (Capo di Ponte-BS) entro i successivi 30 giorni.</b></p> <p>Il Museo dal 2015 aderisce alla Carta <b>Abbonamento Musei Lombardia Milano</b></p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in sede</li> <li>- su prenotazione</li> </ul>	<p>Minuti massimi di attesa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 minuti</li> <li>- NO</li> </ul>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>Inferiore ai 5 minuti</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<p>SI all'ingresso</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<p>SI È disponibile gratuitamente un pieghevole, anche in lingua inglese, del Museo e dei Parchi Nazionali d'arte rupestre gestiti dal MiBACT e ubicati anch'essi a Capo di Ponte (Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri, loc. Naquane; Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi</li> </ul>	<p>SI Tutte le informazioni inerenti le attività e i servizi del Museo sono riportate sul sito internet: <a href="http://www.mupre.capodiponte.beniculturali.it">www.mupre.capodiponte.beniculturali.it</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza di segnaletica interna</li> </ul>	<p>SI</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza di segnaletica esterna</li> </ul>	<p>SI</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- addetti ai servizi e personale di sala</li> </ul>	<p>SI</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutte le sale sono accessibili. Inoltre il Museo è dotato di ascensore per accedere al Primo e al Secondo Piano
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:  - sale aperte alla fruizione	100% delle sale espositive è aperto al pubblico - Piano Terra: sale I-IV; - Secondo Piano: grande salone con vetrine  ● La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tutti i giorni non festivi in cui il Museo è aperto  L'affollamento massimo complessivo dei piani Primo e Secondo è limitato a 75 persone (Dipartimento VVFF di Brescia).
- spazi dedicati alla fruizione	40% degli spazi Al Piano Terra sono dedicati alla fruizione un "portico" esterno e il corridoio di uscita  Al Primo Piano oltre all'ufficio, è in corso di realizzazione una biblioteca.  ● La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tutti i giorni non festivi in cui il Museo è aperto
- spazi dedicati alla comunicazione	Il Museo è dotato al Primo Piano di una Sala Conferenze usata anche come Aula Didattica
Zone di sosta	All'ingresso e sul retro sono presenti spazi di sosta
Illuminazione	Le sale del museo sono illuminate sia con illuminazione naturale data da finestre prive di schermature, sia con faretti.  Con particolare cura è stata studiata l'illuminazione delle stele nelle sale I-IV del Piano Terra per consentire la visione ottimale delle raffigurazioni incise.  Il cortile interno all'ingresso e quello sul retro

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	dove sono esposte altre stele sotto un portico sono dotati di faretti che ne consentono la fruizione anche in occasione di aperture serali.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale viene effettuato in maniera sistematica
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	In tutte le sale sono presenti pannelli esplicativi in italiano e in inglese.
- didascalie	Presenti al 100% in italiano e in inglese
- guide brevi	È in corso di stampa la Guida del Museo (in lingua italiana)
- catalogo generale	Non presente
- audioguide	Non presenti
- visite didattiche	Le visite guidate per scolaresche e gruppi sono svolte da personale esterno con rapporto diretto con i fornitori di servizio
- sito web	SI Sito internet dedicato: <a href="http://www.mupre.capodiponte.beniculturali.it">www.mupre.capodiponte.beniculturali.it</a>  Pagina ufficiale Facebook: <a href="http://www.facebook.com/mupre.vallecamonica">www.facebook.com/mupre.vallecamonica</a>
- strumenti multimediali	SI Sono presenti 5 touch screen: 1 a leggio al Piano Terra e 4 (3 a muro e 1 tavolo touch) al Secondo Piano)
- strumenti <i>online</i>	SI  Sul sito web sono disponibili materiali informativi e didattici.  È inoltre stata caricata la Guida al Patrimonio Unesco dell'Umanità di Italia e Cina (versione italiana e cinese) realizzata in occasione dei EXPO2015
- altro materiale informativo	SI



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	È disponibile materiale del Distretto Culturale della Valle Camonica (in italiano e in inglese).
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	A RICHIESTA  Sono stati sperimentati e proposti specifici progetti per disabili psichici e per disabili visivi
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	NO
- esistenza di percorsi specifici	SI. Possibilità A RICHIESTA di effettuare un percorso tattile per non vedenti e ipovedenti
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	Presente. È accessibile sia dall'esterno che dal cortile del Museo
Caffetteria	Non presente
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	SI (servizio gratuito)
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Il Museo organizza attività espositive in proprio o in collaborazione con Enti.  Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	SI (conferenze, convegni, incontri, laboratori)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	SI
Diffusione delle attività/iniziative	Quotidiani locali, <i>mailing list</i> , sito internet, <i>social network</i>
Risorse aggiuntive	- <i>partnership</i> con altri Enti e Istituti del territorio (Comuni, Biblioteche, Comunità Montana, Distretto Culturale per la valorizzazione del patrimonio culturale e del territorio) - concessione in uso degli spazi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Il Museo fornisce supporto agli insegnanti per organizzare visite e attività didattiche.
- laboratori artistici e di animazione	Il Museo ha aderito a varie iniziative tra cui Street Art e PITOON del Distretto Culturale della Valle Camonica
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI
- corsi di formazione per operatori didattici	SI
- progetti speciali in convenzione con le scuole	SI Stage formativi e alternanza scuola/lavoro in collaborazione con scuole e Università
- altre iniziative	SI  Il Museo ha partecipato nel 2014, 2015 e 2016 all'iniziativa Giornata Nazionale della Famiglie al Museo (FAMU) con la collaborazione di Associazioni Culturali del territorio.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Quotidiani locali, <i>mailing list</i> , sito internet, <i>social network</i>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	<p>L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni esposti è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; <a href="mailto:pm-lom@beniculturali.it">pm-lom@beniculturali.it</a>) entro un termine massimo di 30 giorni.</p> <p>La riproduzione fotografica o con filmati degli oggetti esposti in museo senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare al Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; <a href="mailto:pm-lom@beniculturali.it">pm-lom@beniculturali.it</a>) una domanda di autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D. Lgs. 42/2004, artt. 107-109).</p>
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	presso la SABAP a Milano, via De Amicis 11
- schede di restauro	presso la SABAP a Milano, via De Amicis 11
- schede di movimentazione	NO
- archivio fotografico	Presso la SABAP a Milano, via De Amicis 11
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	SI. Materiale multimediale è stato caricato sui 5 touch screen presenti nel museo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- pubblicazioni	
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Il Museo stipula accordi e partnership con enti territoriali e associazioni culturali con finalità di tutela e valorizzazione.</p> <p>In particolare sono in essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocollo d'Intesa per la partecipazione al Gruppo Istituzionale di Coordinamento del sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica"</li> <li>- Accordo con il Comune di Capo di Ponte per il supporto alla bigliettazione</li> </ul>
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Aggiornamenti periodici mediante incontri e informative
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	NO
Biblioteca	È in corso di realizzazione
Fototeca	NO
Deposito	SI (non visitabile)
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	<p>Il Museo intende promuovere iniziative culturali per coinvolgere un maggior numero di visitatori e radicare in loro la consapevolezza dell'alto valore del patrimonio culturale secondo i principi della Costituzione.</p> <p>Inoltre si intende diffondere presso i visitatori, le comunità locali e soprattutto le nuove generazioni, la consapevolezza dello stretto</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	legame tra i contesti archeologici esposti nel Museo e il ricco patrimonio d'arte rupestre della Valle, iscritto nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Completamento della Biblioteca
- delle strutture	
- delle collezioni	Il patrimonio archeologico del Museo viene arricchito dal materiale proveniente dagli scavi condotti nel territorio
- dei servizi	Sono previsti interventi di miglioramento della fruizione per i ragazzi e per i disabili visivi
- delle attività di valorizzazione	Sono previsti incontri e iniziative di divulgazione per approfondire e divulgare la conoscenza del patrimonio archeologico pre-protostorico.
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<a href="mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it">mupre.capodiponte@beniculturali.it</a> <a href="mailto:mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it">mbac-pm-lom@mailcert.beniculturali.it</a> La risposta sarà inviata al più presto e, in ogni caso, entro 30 giorni dal reclamo.

## 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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore dott.ssa Maria Giuseppina Ruggiero. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo. [mupre.capodiponte@beniculturali.it](mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it)

L'istituto 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, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [mupre.capodiponte@beniculturali.it](mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## 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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO**  
**Polo Museale della Lombardia**

**MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica**

Indirizzo: Via S. Martino, 7

25044 – Capo di Ponte (BS)

Tel. +39 0364 42403

E-mail: [mupre.capodiponte@beniculturali.it](mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it)

**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**



**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO**  
**Polo Museale della Lombardia**

**MUPRE-The National Prehistory Museum of Valle Camonica**

Address: Via S. Martino, 7 - 25044 Capo di Ponte (BS)

Tel. +39 0364 42403

E-mail: [mupre.capodiponte@beniculturali.it](mailto:mupre.capodiponte@beniculturali.it)

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Telephone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days