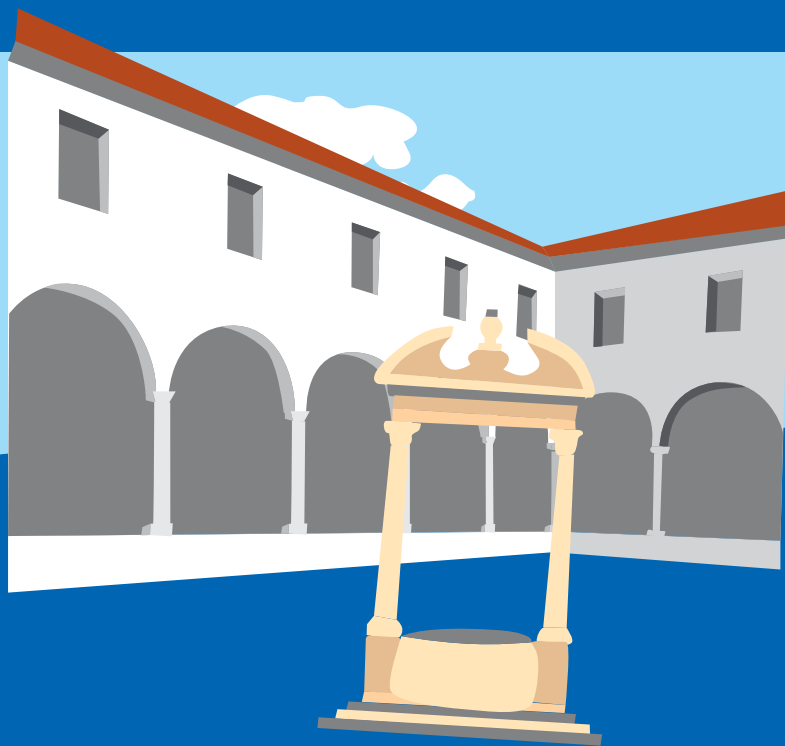


Comune di Rovigo



Carta del Servizio

Museo dei Grandi Fiumi



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	12
7. Ubicazione degli uffici	12
8. Personale operante nel servizio	12
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	13
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	15
11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	17
12. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

Che cos'è la Carta dei Servizi

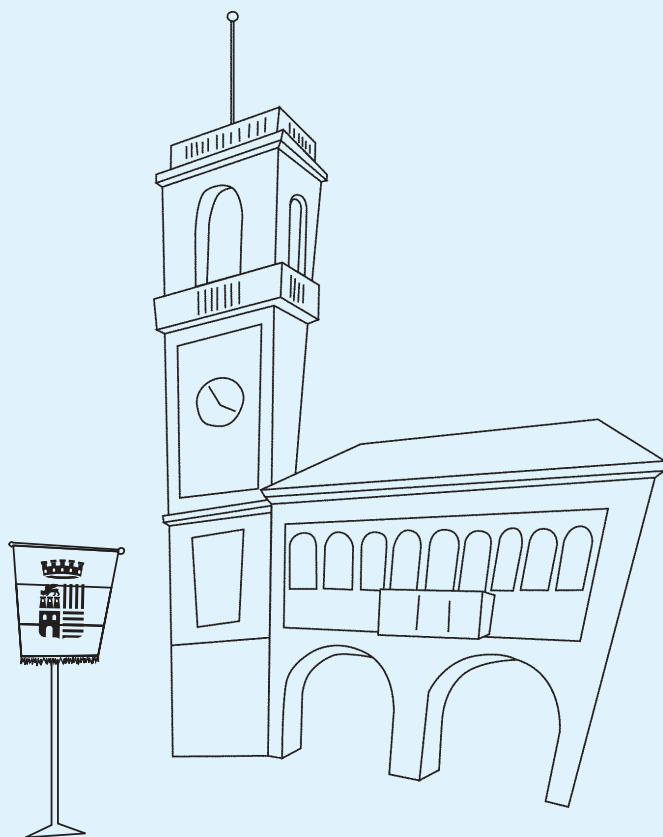
Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Museo dei Grandi Fiumi

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del Museo dei Grandi Fiumi è proporsi come centro espositivo, di coordinamento e di studi per attuare tre linee principali di intervento:

- 1) conservazione, tutela e restauro dei materiali e delle testimonianze ambientali e culturali del Polesine;
- 2) ricerca per lo sviluppo interdisciplinare delle conoscenze;
- 3) gestione, fruizione, divulgazione e promozione del patrimonio culturale e ambientale presso il pubblico.

2. Attività del servizio

Il Museo dei Grandi Fiumi, aperto al pubblico dal 20 aprile 2001 nel restaurato ex Monastero Olivetano di San Bartolomeo, prosegue e sviluppa l'attività del precedente Museo civico delle Civiltà in Polesine. Scopo del Museo è la tutela, la valorizzazione e la fruizione del patrimonio archeologico, storico, etnografico, culturale e ambientale del Polesine, terra profondamente legata ai due maggiori fiumi italiani, il Po e l'Adige, e caratterizzata dal Delta del Po.

3. Oggetto del servizio

ATTIVITÀ ESPOSITIVA E DIDATTICA

• Percorso espositivo

Il percorso espositivo del Museo dei Grandi Fiumi risulta altamente innovativo, in quanto innovativi sono i criteri adottati per la comunicazione delle informazioni agli utenti: ricostruzioni virtuali e installazioni multimediali, ambientazioni scenografiche, diorami e plastici si affiancano alla tradizionale sequenza di vetrine di reperti archeologici, accompagnando il visitatore in un viaggio immaginario attraverso le tappe fondamentali della storia. Lungo tutto il percorso espositivo è possibile toccare con mano e sperimentare riproduzioni degli oggetti esposti. I testi dei pannelli e le didascalie sono tradotti in lingua inglese. Allo stato attuale il progetto generale del percorso espositivo del Museo vede compiute le sezioni relative all'età del Bronzo, all'età del Ferro e all'età Romana.

• Accesso ai disabili

davanti all'entrata del Museo sono disponibili due parcheggi riservati ai disabili. La mobilità interna è garantita da un ascensore e da specifiche rampe. Il percorso espositivo è dotato di riproduzioni dei reperti esposti a disposizione degli utenti ipovedenti e non vedenti. Il Museo dispone di una toilette riservata ai disabili.

• Visite guidate

Il Museo organizza visite guidate su prenotazione per gruppi turistici italiani e stranieri e per gruppi di studenti di ogni istituto e grado.

• Progettazione e allestimento di sezioni espositive permanenti e di mostre temporanee

• Bookshop

Il Museo mette a disposizione dei visitatori un'area espositiva dove poter consultare e acquistare guide, pieghevoli, volumi e pubblicazioni di argomento archeologico, storico, artistico e culturale, poster, CD, gadgets.

• Edizione di guide

Il Museo provvede all'edizione di guide per una migliore fruizione del percorso espositivo da parte del visitatore.

• Saletta multimediale

Il Museo mette a disposizione dei visitatori una saletta multimediale per la visione interattiva di CD-rom sulle tematiche del percorso espositivo.

• **Sito Internet**

il Museo ha un proprio sito Internet ufficiale: www.museograndifiumi.it, dove poter reperire notizie e approfondimenti sulle attività del servizio. Al sito del Museo si può pervenire anche da apposito link reperibile sul sito www.comune.rovigo.it.

• **Didattica**

- lezioni e seminari di archeologia, topografia antica, geomorfologia, restauro; -
- stages di gestione e didattica museale;
- laboratori di lavorazione della ceramica e di restauro dei materiali archeologici;
- convenzioni con Istituti Universitari e Scolastici per la collaborazione nell'ambito di corsi di formazione e per lo svolgimento di tirocini formativi.

ATTIVITÀ SCIENTIFICA E DOCUMENTALE

• **Ricerche e consulenze scientifiche in materia archeologica, storica, geomorfologica e paleoambientale**

• **Depositi**

il Museo raccoglie e cataloga nei propri depositi, in accordo con la competente Soprintendenza, il materiale archeologico proveniente da scavi e recuperi dal territorio polesano. Possono accedere ai depositi studiosi e ricercatori autorizzati dalla competente Soprintendenza.

• **Laboratorio di restauro**

presso il Museo è attivo un qualificato laboratorio per il restauro dei reperti archeologici.

• **Archeologia sperimentale**

il Museo realizza azioni e dimostrazioni di archeologia sperimentale, ricostruendo le antiche tecniche e i metodi di lavorazione dei materiali (osso, corno, selce, argilla, pasta vitrea, bronzo).

• **Biblioteca, fototeca, mediateca**

la documentazione bibliografica, fotografica, cartografica e multimediale di proprietà del Museo può essere consultata su richiesta.

ALTRE ATTIVITÀ

• Convegnistica

il Museo ospita, promuove e organizza convegni e incontri sulla tutela e la valorizzazione del bene culturale e ambientale.

• Partecipazione a saloni culturali

il Museo promuove la propria attività partecipando con un proprio stand ai principali saloni e iniziative culturali.

• Utilizzo sala “Flumina” e aule didattiche

su richiesta il Museo affitta la propria sala convegni, capace di 150 posti e dotata di strumentazione multimediale, e anche altre aule minori per lo svolgimento di attività didattiche.

• Attività amministrativa

gestione di pratiche amministrative per il normale funzionamento del servizio.

4. Modalità di accesso e fruizione

È possibile visitare il Museo dei Grandi Fiumi negli orari di apertura riportati al punto 6.

La tariffa relativa al biglietto d'ingresso e al noleggio di sale a terzi è reperibile nella “Guida ai Servizi” del Comune (www.comune.rovigo.it).

Per prenotazioni di gruppi e/o per visite guidate, rivolgersi al CeDi - Turismo & Cultura (telefono 0425/21530; fax 0425/26270).

Per informazioni di carattere amministrativo o scientifico è possibile contattare direttamente gli Uffici del Museo (telefono 0425/28665 - 25077) nei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 13; il martedì e il giovedì anche dalle ore 15 alle ore 17.

5. Destinatari

Il pubblico, le scolaresche, gli studenti, gli studiosi e i ricercatori, gli operatori culturali e turistici.

6. Orari d'accesso al pubblico

Il Museo è visitabile dal martedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Sabato e domenica: dalle ore 10.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

È chiuso il Lunedì e nei seguenti giorni festivi: 1 Gennaio (Capodanno), Pasqua, 15 Agosto (Ferragosto), 1 Novembre (Ognissanti), 26 Novembre (S. Bellino patrono), 25 Dicembre (Natale) e 26 Dicembre (S. Stefano).

Per gruppi organizzati (non meno di 15 visitatori) potrà essere concessa l'apertura straordinaria del Museo anche in orario di chiusura. La richiesta dovrà pervenire telefonicamente o tramite fax almeno con due giorni d'anticipo.

7. Ubicazione degli uffici

Museo dei Grandi Fiumi

Presso l'ex-monastero di S. Bartolomeo (di fianco alla Chiesa di S. Bartolomeo)

Piazzale S. Bartolomeo, 18 - 45100 ROVIGO

Telefono 0425/25077- 28665. Fax 0425/464546

E-mail: museograndifiumi@comune.rovigo.it

Sito Internet: www.museograndifiumi.it

8. Personale operante nel servizio

N.10 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il personale del Museo sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati;

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del personale del Museo.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Museo (www.museograndifiumi.it) e nella pagina "Museo dei Grandi Fiumi" sul sito www.comune.rovigo.it;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli operatori culturali e turistici interessati.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Museo dei Grandi Fiumi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro

soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori del Museo dei Grandi Fiumi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

La Direzione del Museo dei Grandi Fiumi si impegna a far sì che il proprio comportamento e quello dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

La Direzione stessa si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Museo dei Grandi Fiumi promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Museo dei Grandi Fiumi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Direttore del Museo dei Grandi Fiumi, d'intesa con il dirigente del Settore Cultura, ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, la Direzione del Museo dei Grandi Fiumi attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare agli Uffici del Museo reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il Direttore del Museo dei Grandi Fiumi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Cultura, Responsabile della Qualità del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	28 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Su richiesta il lunedì mattina e nei pomeriggi dal lunedì al venerdì
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Massima visibilità e aggiornamento costante
	Facilità d'accesso alla documentazione scientifica	Totale
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale -disponibile anche sul sito web del Comune
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 4 persone per corsi di aggiornamento N° 3 persone per corsi di addestramento N° 3 persone per corsi di formazione sulla persona
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del Museo dei Grandi Fiumi	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del Museo dei Grandi Fiumi nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	50%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	25%

12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Direttore del Museo dei Grandi Fiumi produce al Dirigente del Settore Cultura un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità di tutti gli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il Direttore del Museo dei Grandi Fiumi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alla Cultura.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it