ALLEGATO n. 7b ([1])

CARTA DELLA QUALITA DEI SERVIZI
MUSEO DELLA LIUTERIA EMBERGHER – CERRONE

Il museo è un'Istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto.
(ICOM 2001, 2004)

PRESENTAZIONE

La Carta dei 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 della Qualità dei servizi, nei musei dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del

patrimonio culturale posseduto 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" – ICOM).

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo della Liuteria Embergher -Cerrone di Arpino si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM – International Council of Museums 2022 "*Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità* (...)".

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums) adottato dalla 15° Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Les. n. 112 del 1998)";

- Legge 12 novembre 2015, n. 182 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: "Organizzazione e funzionamento dei musei statali";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" – Allegato I "Livelli uniformi di qualità per i musei";
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137" e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza*: il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- *imparzialità*: Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
- *continuità*: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
- *partecipazione*: il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;
- *sicurezza e riservatezza*: il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati o diffusi a terzi;

- *disponibilità e chiarezza*: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche);
- *qualità dei servizi*: Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei sevizi erogati.

Il Museo della Liuteria Embergher - Cerrone di Arpino è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il Comune di Arpino si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo della Liuteria Embergher - Cerrone di Arpino presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione, tra il Museo e i visitatori, e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con Delibera di G.M. n 33 del 30/09/2026 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Muse della Liuteria Embergher -Cerrone di Arpino è un Museo pubblico di Ente locale, di proprietà e gestito dal Comune di Arpino.

La Museo è stato istituito con delibera di Consiglio Comunale n. 103 del 01 dicembre 1990 nel corso degli anni ha subito lo spostamento dalla sede originaria al Palazzo Merolle Felluca , ove attualmente è ospitato.

La missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza dei beni di interesse storico-antropologico della città e del territorio circostante, con particolare riferimento agli strumenti musicali cordofoni ed alle attrezzature provenienti dalla bottega del maestro liutaio arpinate Luigi Embergher e dei suoi successori nella conduzione del laboratorio .

Il Museo è parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale.

Il patrimonio museale è costituito da documenti, strumenti musicali, attrezzi da lavoro e macchinari afferenti alla bottega di liuteria del maestro Luigi Embergher e dei successivi liutai Domenico e Giannino Cerrone.

I beni conservati dal Museo comprendono 300 reperti catalogati e inventariati. Le opere saranno reperibili nel catalogo delle opere del museo, attualmente in forma cartacea , ma in corso di informatizzazione.

Non sono presenti schede di restauro e schede di movimentazione.

Indirizzi e contatti:

Museo della Liuteria Embergher Cerrone

Corso Tulliano – Arpino (FR)

Tel. 0776/85211 - 3397637671

e-mail: museodellaliuteriadiarpino@gmail.com

sito web : www.museodellaliuteria.it

Social (Facebook, Instagram, Twitter): Fb : Luigi Embergher ; Museo della liuteria Embergher - Cerrone

Compiti e servizi

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- **servizi educativi:** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: visite guidate, workshop e laboratori, presentazioni di libri, spettacoli musicali, visite esterne. Il servizio è rivolto a famiglie , turisti ed addetti ai lavori il personale utilizzato è adeguatamente formato e messo a disposizione dal sistema museale Sif Cultura Frosinone .
- **servizio didattico per il pubblico scolastico:** Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in viste guidate e percorsi didattici personalizzati nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

  Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per particolari curricula scolastici e percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dei luoghi che hanno ospitato la bottega del maestro Embergher ed inoltre per far emergere l'evoluzione urbana ed i cambiamenti, avvenuti attraverso i secoli, nei luoghi storici della città di Arpino e nel territorio.

  Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, **è gratuito** e a disposizione del pubblico scolastico nel periodo da ottobre a maggio su prenotazione.

  Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza del museo o scaricabili dal sito web del Museo;
- **servizio di visite guidate per il pubblico adulto:** il servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

  Per gruppi di almeno 5 persone il servizio è attivabile su richiesta.

  Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Museo;

Per gli utenti diversamente abili è a disposizione il servizio di interpretariato Lis, e di audioguida .

- **stage formativi:** il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.

  L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali;

- **servizi specialistici:** il Museo possiede :

  1. Catalogo
  2. Fototeca (in fase di riordino)

  - **biblioteca**: (in fase di allestimento) specializzata nel tema della Liuteria e musicologia nonchè etnomusicologia, con pubblicazioni specifiche, la cui consultazione è libera ed a disposizione su richiesta.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo è dotato di sistemi di abbattimento delle barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per 24 ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito dal martedì alla domenica ed è pubblicizzato sul sito web del Museo www.museodellaliuteria.it e nelle sale dello stesso Museo.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nel Museo e nel sito web.

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Sono tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nel Museo.

È presente una segnaletica dedicata al museo ed un parcheggio a pagamento lungo il Corso antistante il museo .

Orario di apertura:

	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Mattina	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9,00/13,00
pomeriggio						

Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno **10 persone**, compatibilmente con la disponibilità del personale in servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

Chiusura ordinaria e straordinaria: Il Museo rimane chiuso al pubblico per la visita alle sale espositive, **il 1° gennaio, il giorno di Pasqua ed il 25 dicembre.**

Informazione e orientamento: il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, ove è collocata una pianta interattiva accessibile, il sito web del Museo, il Sito web del Sistema SIF Cultura Frosinone e gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni:

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 al tel 0776/85211 – 3397637671 oppure attraverso la mail: museodellaliuteriadiarpino@gmail.com

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'apposita scheda disponibile presso l'Area di accoglienza.

Se si desidera ricevere una risposta, l'interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso la stessa Area di accoglienza, oppure trasmetterla via e-mail a : museodellaliuteriadiarpino@gmail.com

Biglietteria e Area di accoglienza: l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale .
Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate:

Ingresso a pagamento	biglietto intero	€ 3,00	
	biglietto ridotto	€ 2,00	. studenti universitari di età inferiore ai 26 anni

			. insegnanti delle scuole e delle università pubbliche e private . gruppi organizzati di almeno 10 persone, previa prenotazione . bambini da 6 a 12 anni
Ingresso con CARD di Sistema	Sif Card	€ 5.00	ingresso e attività gratuite per 1 anno , rinnovabile
Ingresso gratuito	biglietto gratuito		. bambini di età inferiore a 6 anni . insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici e universitari . diversamente abili e loro accompagnatori . guide e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale . appartenenti alle forze dell'ordine e alle forze armate . giornalisti e pubblicisti . component ICOM (International Council of Museums) . personalità e gruppi ospitati dal Comune di Arpino in occasione di eventi di rappresentanza . cittadini del Comune di Arpino

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.
Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.
Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni :

- orari di apertura
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto alle riduzioni ed esenzioni
- segnalazione di eventuali disservizi

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo:

- introduzione alla visita e pianta interattiva accessibile del Museo
- servizi attivati e modulistica
- carta dei servizi

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata in ogni sala del museo. La fruizione delle opere esposte è facilitata da schede di approfondimento integrate con traduzioni, con linguaggio Brail e video

Lis, pannelli esplicativi dotati di Qr code collegati al siti del museo con audio guide, linguaggio CAA.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento: come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e Sistema Museale Nazionale. Inoltre, è inserito nel Sistema Museale Integrato SIF Cultura Frosinone e stà richiedendo l'inserimento e nel Sistema DEMOS .
Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi: La sede del Museo è corredata da un cortile con giardino privato. Il Museo si articola in due piani collegati da un ampio scalone monumentale. Al piano terra si trova il guardaroba ed il punto accoglienza dotato di pianta tattile descrittiva dei locali museali e dei servizi. Il piano superiore si articola in n. 3 sale espositive, terrazza esterna adatta ad eventi per numero ristretto di utenti, ufficio ed servizi igienici. La scala è dotata di un montascale che permette di abbattere le barriere architettoniche.
Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili ed accessibili .
Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono le sale espositive stesse nella parte centrale
Sono presenti specifici spazi per attività educative, conferenze e proiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità.
Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di guardaroba ed è in fase di allestimento il bookshop, cui si accede solo dal museo negli orari di apertura del museo.
Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di filo diffusione, di pannelli esplicativi e schede di sala in lingua italiana ed inglese corredate da QR code per collegamento al sito web, dove si trovano traduzioni e video Lis e Brail. Ogni vetrina è numerata e dotata di cartellini. Tutto il materiale di comunicazione è collegato tramite QR code al sito del museo per accedere a traduzioni LIS, Brail ed audio descrizioni.

Sono presenti due punti di proiezione e un pannello interattivo . tutte le informazioni sono chiare e leggibili rese con linguaggio CAA.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e inglese . Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico TEMATICO. Dovendo dare testimonianza di quello che è il mondo della liuteria , le tre sale sono state suddivise in sezioni così articolate :

1° sala :

- sez. 1 gli strumenti musicali più pregiati da concerto e da solista
- sez 2 le forme grezze per la costruzione dei differenti strumenti
- sez. 3 isola tattile :
    1. Lato A, ricostruzioni in 3 D dei vari componenti del mandolino
    2. Lato B , decorazioni pregiate e componentistica minuta

2° sala

- sez. 4 materie prime forme/contro forme e strumenti in costruzione
- sez. 5 gli attrezzi da lavoro
- sez. 6 strumenti musicali
- sez. 7 strumenti musicali

3° sala

- banco di lavoro ed attrezzature della bottega del liutaio
- Luigi Embergher si presenta

Proiezioni :

- Docufilm : Nella bottega del Liutaio

Collezioni: il Museo espone 300 reperti consistenti in documenti, materiali e strumenti relativi alla Bottega di Liuteria del Maestro Luigi Embergher, famoso costruttore di mandolini di tipo romano.

Depositi: il Museo è dotato di uno spazio riservato alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare secondo le seguenti modalità: richiesta indirizzata al Direttore scientifico alla seguente mail: museodellaliuteriadiarpino@gmail.com

Valorizzazione

- **Esposizioni temporanee:** il Museo organizza mediamente esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e può partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;
- **Attività di promozione del patrimonio:** il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo come : convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale. Il museo ha in corso di collaborazione con laboratorio di liuteria Andrea Fiorini di Veroli (FR) ed Anema e Corde di Napoli.
- **Pubblicazioni e Cataloghi:** il Museo è dotato di catalogo scientifico ed altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per bambini sulle collezioni. Redatte in collaborazione con il Sistema Museale SIF Cultura Frosinone

  Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura la realizzazione di pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'apposita scheda disponibile presso l'Area di accoglienza.

Se si desidera ricevere una risposta, l'interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso la stessa Area di accoglienza, oppure trasmetterla via e-mail a : museodellaliuteriadiarpino@gmail.com .

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge un'attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

---

[1] Allegato modificato dall'articolo 4, comma 1, del regolamento regionale 23 settembre 2024, n. 9, pubblicato sul BUR Lazio 24 settembre 2024, n. 77.