

LA CARTA DEI SERVIZI
DEL MUSEO DEL SANTUARIO DI N.S. DI MISERICORDIA DI
SAVONA

Approvata con deliberazione del C.d.A. n. 57 del 10 dicembre 2009.

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

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

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull’erogazione dei servizi pubblici;
- l’art. 11 D.Lgs. 286/99 "*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*";
- la L.R. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d’indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l’ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Piano triennale di valorizzazione culturale regionale 2008 – 2010 approvato con D.C.R. n. 54 del 17 dicembre 2007;

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura dell'Ufficio Valorizzazione Patrimonio Culturale dell'A.S.P. Opere Sociali di N.S. di Misericordia di Savona e previa approvazione del C.d.A., è previsto con cadenza quinquennale e in caso di modificazione della normativa sugli standards dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta sarà resa pubblica attraverso il sito dell'Azienda Opere Sociali e del Sistema Museale Provinciale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il **Museo del Tesoro** del Santuario nacque negli anni Cinquanta del secolo scorso con l'intento di riformare integralmente e ingrandire l'ottocentesco museo-deposito, ormai chiuso da anni e in stato di completo decadimento, sistemato nell'edificio contiguo alla chiesa detto "Palazzetto del Duca", nel quale armadi ingombranti e dozzinali scaffali ospitavano gran parte della suppellettile sacra, mentre i preziosi venivano custoditi in banca o in nascondigli segreti, e i paramenti liturgici, poiché ancora utilizzati, nei canterani della sacrestia.

Tra il 1955 e il 1959 i vecchi spazi museali vennero ampliati, ristrutturati e allestiti sotto la direzione di Pasquale Rotondi (1909-1991), allora Soprintendente alle Gallerie della Liguria, prevedendo un percorso circolare snodato attraverso ambienti nei quali, raggruppati per settore, trovavano posto gli argenti, i tessuti e parte degli ex voto. Per i gioielli fu predisposta una cella blindata chiusa da una grata, che ne rendeva possibile la visione con una adeguata protezione. In occasione dell'inaugurazione, nel maggio del 1959, fu pubblicato, a cura di Pasquale Rotondi, il primo catalogo del museo.

Le scelte di ordinamento attuate dal Soprintendente si ispiravano a principi museografici oggi comunemente recepiti, ma allora all'avanguardia a livello internazionale: l'attenta e accurata conservazione, la chiara fruibilità e la valorizzazione delle opere d'arte.

Rendendosi necessaria una generale opera di ripristino, nel 1986-1987 fu avviata la ristrutturazione del museo con l'integrazione delle sculture e degli ex voto, rispettando in pieno la fisionomia del primo allestimento. Il lavoro si avvale della consulenza operativa della Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici della Liguria e dell'Ufficio Musei della Regione Liguria, in unità di intenti con le Opere Sociali di N. S. di Misericordia, la Curia Vescovile di Savona e la Gestione Autonoma del Santuario. Il 12 marzo 1988 si ebbe la riapertura delle sale. Le operazioni si conclusero con la pubblicazione (1999) del catalogo scientifico curato da Giovanna Rotondi Terminiello, allora Soprintendente.

Nel 2008 è stata aperta al pubblico la **Sala Peluzzi**, adiacente al vecchio Museo del Tesoro, che ospita la Collezione dei dipinti e dei disegni donati dall'artista Eso Peluzzi (1894–1985), molti dei quali concepiti proprio nelle vicinanze o tra le mura severe dell'“Ospizio del Santuario”.

Collegato alla Sala Peluzzi, insieme alla quale costituisce oggi il **Museo del Santuario**, lo storico Museo del Tesoro si presenta con una veste aggiornata dal rinnovato allestimento in continuità con i criteri e i contenuti che ne hanno ispirato le origini. Il percorso consente di apprezzare, seguendone la storia, la bellezza e la ricchezza di un patrimonio straordinario frutto di preziose donazioni che testimoniano una devozione lunga quasi cinque secoli.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale e le donazioni avvenute nel corso dei secoli da parte dei pellegrini e dei devoti a N.S. di Misericordia al fine, sia di preservarne la memoria sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il percorso si articola in **cinque sezioni** che illustrano la storia del culto e della devozione per la Madonna di Misericordia attraverso l'esposizione dei doni lasciati nel tempo al Santuario da un gran numero di pellegrini e devoti, cui appartennero personaggi illustri come persone comuni.

All'**ingresso** il custode Giuseppe Cassiani, ritratto in un dipinto del 1799 del savonese P.G. Brusco, indica idealmente l'inizio del cammino all'interno del museo.

Nella **prima sala (secoli XVI-XVII)** ci accoglie, di fronte all'ingresso, la grande immagine dell'*Immacolata Concezione* (1589) di P.G. Marchiano, una delle prime pale d'altare realizzate per la chiesa del Santuario. Fra i doni preziosi e i paramenti sacri di vescovi e principi, spiccano le opere, per la maggior parte di provenienza romana, legate al savonese mons. Gio Stefano Siri (1601-1635), sepolto nella basilica.

La **cella dei preziosi** presenta, tra teli di damasco rosso cremisi, i gioielli che anticamente ornavano la statua della Vergine venerata nella cripta della chiesa, fra i quali si segnala la *Corona* in oro e pietre preziose (secc. XVIII-XIX).

Nella **seconda sala (secolo XVIII)** ci immergiamo nell'atmosfera rococò creata dalla festa dei colori e dalla fantasia dei disegni delle stoffe di seta: la devozione assume qui i modi eccentrici ed eleganti delle donne aristocratiche del Settecento, dai cui abiti furono tratti alcuni paramenti sacri esposti, ai quali si accompagna un'ampia rassegna di oggetti d'argento d'uso sacro e profano.

Nella **terza sala (secolo XIX)**, al centro, lo scrigno trasparente custodisce il raffinato servizio liturgico d'argento lasciato da mons. Agostino De Mari (1794-1840), vescovo e benefattore di Savona; nelle vetrine laterali si distinguono i doni del papa Pio VII (una pianeta e un preziosissimo *calice* settecentesco, opera del romano Vincenzo Belli) e della regina Maria Cristina, morta al Santuario nel 1849 (*Ostensorio*, del piemontese Carlo Balbino). Al periodo di permanenza a Savona di Pio VII si riferiscono il *trono* e il *ritratto* del pontefice.

La **saletta di fondo** accoglie una collezione di ex voto di genere, soggetto e materiale assai vari, che testimoniano, nella disposizione volutamente fitta, la molteplicità dei segni di gratitudine di chi ha visto esauditi i propri voti e ricevuto grazie dalla Vergine. Con la statua lignea dell'*Ecce Homo* (sec. XVI), simbolo delle sofferenze umane, si conclude il percorso verso il **corridoio**, quest'ultimo arricchito dalla serie delle quindici mazze processionali (sec. XVII) disposte lungo la parete.

In particolare l'Azienda Opere Sociali gestisce, in accordo con l'Ente Ecclesiastico "Santuario di N.S. di Misericordia" di Savona, il Museo del Santuario ed assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione nel Museo del Santuario dei beni acquisiti e relativa comunicazione.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sullo studio dei beni esposti nel Museo stesso.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture 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 e/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 s'impegnano ad 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 Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 dal Piano Triennale di valorizzazione culturale della Regione Liguria.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando i sottoelencati indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati:

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

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori del Museo è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

E' possibile ottenere altre informazioni presso l'A.S.P. Opere Sociali di N.S. di Misericordia di Savona avente sede in Via Paleocapa, 4/3 (tel. 019/83.31.21 fax 019/83.31.233) consultando il sito dell'Azienda, il sito del Sistema Museale Provinciale, attraverso pubblicazioni inerenti il complesso architettonico del Santuario).

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione delle Opere Sociali, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato attraverso comunicati stampa, depliant informativi, sul proprio sito, presso l'Ufficio I.A.T. cittadino.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un permesso di vista con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione dell'Azienda. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria del Museo. La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo A.S.P. Opere Sociali di N.S. di Misericordia – Via Paleocapa, 4/3 – 17100 Savona. Il Direttore e il personale dell'Azienda Opere Sociali di N.S. di Misericordia di Savona sono a disposizione del pubblico previo appuntamento.

4.2. Doveri degli utenti

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

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visite	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Direzione ed esposto al pubblico
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dalla Direzione ed esposto al pubblico

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione negli appositi spazi adibiti a Deposito	destinatari: studiosi accesso: gratuito
prestiti	prestito dei beni esposti,	destinatari: Amministrazioni Pubbliche o Ecclesiastiche, strutture museali consolidate e comunque a discrezione della Direzione accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa vigente	destinatari: da concordare accesso: a pagamento

cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico dell'Azienda Opere Sociali	destinatari: Amministrazioni Pubbliche o Ecclesiastiche, Associazioni Culturali, strutture museali consolidate e comunque a discrezione della Direzione accesso: da concordare
-------------------	--	--

5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	destinatari: s secondo i casi senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in apposito opuscolo anche on line	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

5.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video,): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni
	contributi specifici da inserire sul portale dell'Azienda	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: consultazione gratuita all'interno del Museo acquisto a pagamento di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Valorizzazione Patrimonio Culturale dell'A.S.P. Opere Sociali di N.S. di Misericordia di Savona tel. 019/83.31.21 e/o al seguente indirizzo di posta elettronica del Museo : museodeltesoro@operesociali.it.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001, nonché del Piano Triennale regionale di valorizzazione culturale.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standardS di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
trasparenza	Possesso di un Regolamento del Museo possesso di una Carta dei Servizi	la Carta dei Servizi approvata dal C.d.A. dell'Azienda Opere Sociali viene diffusa in modo adeguato ed è presente nel bookshop del Museo, presso la Sede dell' A.S.P. Opere Sociali e sul relativo sito Internet

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti a cura dell'Azienda Opere Sociali
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione semestrale a cura del Direttore dell'Azienda Opere Sociali

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	rispetto delle normative in materia di sicurezza e di conservazione delle collezioni
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	accesso esterno sulla piazza del Santuario
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Direzione dell'Azienda Opere Sociali	individuazione mediante atto formale
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	personale interno e/o esterno incaricato dall'Azienda Opere Sociali

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione in occasione di rotazioni periodiche dei beni conservati

6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	adeguato orario di apertura al pubblico	apertura il sabato e/o la domenica secondo le stagioni (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura esposto all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e posta elettronica dell'Azienda Opere Sociali)

<p>sussidi alla visita</p>	<p>disponibilità di una guida al Museo e/o altri prodotti editoriali; identificazione di ciascuna opera esposta</p>	<p>periodico aggiornamento della Guida al Museo; prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente; completezza dell'apparato didascalico; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc</p>
<p>visita</p>	<p>accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)</p>	<p>punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet presso l'Azienda Opere Sociali effettuate con l'ausilio e in collaborazione con personale specializzato e autorizzato in possesso della necessaria competenza</p>

didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di personale specializzato (prenotazione obbligatoria)
consultazione	accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio;	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi;
prestito	prestito dei beni esposti	avvio della pratica entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta pervenuta al Protocollo Generale dell'Azienda
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n. 2 eventi culturali organizzati annualmente
informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante, quotidiani, periodici, emittenti televisive o radiofoniche locali e sito dell'Azienda Opere Sociali	trasmissione tempestiva dei file alla redazione dei quotidiani e periodici; aggiornamento tempestivo delle news del sito

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standards, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite in collaborazione con la Regione Liguria.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini-questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta presso il Museo.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica alla casella museodelsantuario@operesociali.it. Detti reclami debbono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente ed essere rivolti al Direttore dell'Azienda Opere Sociali di N.S. di Misericordia di Savona. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del C.d.A. dell'Azienda, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Azienda provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla loro ricaduta attraverso la redazione e diffusione del *Bilancio Sociale dell'Azienda Opere Sociali di N.S. di Misericordia*.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARDS
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione del gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Direttore dell'A.S.P. Opere Sociali di N.S. di Misericordia presso la sede dell'Azienda sita in Via Paleocapa, 4/3 – 17100 Savona e/o al seguente indirizzo di posta elettronica dell'Azienda: museo-del-santuario@operesociali.it.