

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

**Tipologia del servizio al pubblico:**

Il Museo Civico "Amedeo Lia" è un servizio a domanda individuale del Comune della Spezia, rivolto a tutti i cittadini e ai visitatori e fruitori italiani e stranieri, e agisce in base al regolamento generale di funzionamento definitivo approvato, con le modifiche apportate, dal Consiglio Comunale in data 15.03.2011, consultabile anche on line all'indirizzo [www.spezianet.it](http://www.spezianet.it)

Il museo propone e attua i principi di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimoni culturale, secondo gli standard previsti dalla museologia e nel rispetto degli intenti proposti dall'ICOM , International Council of Museums, e comunque in sintonia con quanto attuato dagli altri presidi culturali del Comune della Spezia, in particolare i musei civici: Camec, Museo Archeologico al Castello, Museo etnografico, Museo del Sigillo alla Palazzina delle Arti.

Il Museo Civico "Amedeo Lia" opera al servizio di tutti i cittadini, in particolare per:

- a) – diffondere la cultura e l'informazione con criteri di imparzialità e pluralismo;
- b) – favorire la crescita culturale e civile della popolazione, sostenendo le attività di educazione permanente;
- c) – contribuire all'attuazione del diritto allo studio e alla conoscenza, anche promovendo la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado, con le forze sociali e con le associazioni culturali;
- d) – garantire la custodia, l'integrità e la fruizione pubblica del materiale di valore storico e culturale facente parte del proprio patrimonio;
- e) – adottare le iniziative atte a diffondere la conoscenza della storia dell'arte e della museologia, anche attraverso il confronto e lo scambio con altri istituti di cultura italiani e stranieri.

**Modalità di erogazione:**

Il servizio, a domanda individuale, è erogato secondo gli orari di apertura al pubblico di seguito indicati. Sul sito web [www.museolia.spezianet.it](http://www.museolia.spezianet.it) l'utente può reperire informazioni utili sui servizi e sulla specifiche modalità di erogazione (storia della Collezione, come arrivare, orari di apertura, visita virtuale alla Collezione, calendario di eventi ed attività in programma, attività per le scuole e per i bambini, e-commerce).

Museo Civico "Amedeo Lia"

Via Prione 234

19121 La Spezia

Tel. 0187.731100

Fax 0187.731408

**Tipologia di utenza:**

Pubblico in età prescolare, scolare e adulto di qualunque nazionalità e provenienza, con particolari agevolazioni per cittadini residenti nella provincia della Spezia e per le scuole del territorio provinciale.

**Trasparenza:**

Essendo un servizio a domanda individuale, l'accesso al Museo è regolato da un biglietto di ingresso diverso in base alla tipologia dell'utenza: gratuito, intero, ridotto, ridotto speciale. Sul sito internet [museolia.spezianet.it](http://museolia.spezianet.it) sono disponibili le tariffe aggiornate

Dirigente: Pier Luigi Fusoni tel. 0187.727701 mail [pierluigi.fusoni@comune.sp.it](mailto:pierluigi.fusoni@comune.sp.it)

Responsabile del Servizio: Andrea Marmorì tel. 0187.731100 mail [andrea.marmorì@comune.sp.it](mailto:andrea.marmorì@comune.sp.it)

Personale amministrativo: Elena Biancalani 0187.731100 mail [elena.biancalani@comune.sp.it](mailto:elena.biancalani@comune.sp.it); Graziella Corredi 0187.731100 mail [graziella.corredi@comune.sp.it](mailto:graziella.corredi@comune.sp.it)

Personale culturale: Francesca Giorgi mail [francesca.giorgi@comune.sp.it](mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it);

Personale tecnico: Luigi Terziani mail [luigi.terziani@comune.sp.it](mailto:luigi.terziani@comune.sp.it);

Personale di custodia: Armando Paderni

Orari di apertura del Museo: orario continuato 10-18 dal martedì alla domenica. Chiuso il lunedì (escluso il Lunedì dell'Angelo), 1 gennaio, 15 agosto, 25 dicembre.

Orari di apertura degli uffici: 8-14 dal lunedì al sabato. 14.30-18 dal lunedì al venerdì.

**Standard monitorati**

- presenze museo (n. medio atteso 11.000 annui)
- introiti realizzati
- percorsi didattici e laboratori tematici i cui contenuti ed il cui calendario sono consultabili online all'indirizzo [museolia.spezianet.it](http://museolia.spezianet.it) e reperibili in forma cartacea presso la reception del Museo
- iniziative culturali
- variazioni di orario
- formazione operatori
- n. opere concesse in prestito
- tempi di evasione richieste materiali fotografico e librario

## SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nell'erogazione del servizio al pubblico di competenza, il Museo "Amedeo Lia" si attiene ai principi stabiliti dalla normativa in vigore:

**Principio di uguaglianza:** viene garantita la parità di trattamento dei singoli utenti e visitatori senza alcuna distinzione, anzi con una attenzione speciale agli aspetti sociali e formativi, nella tutela dei diritti di soggetti deboli e disabili.

**Principio di imparzialità:** nell'erogazione del servizio viene mantenuto un comportamento imparziale e neutro.

**Principio di semplificazione:** il Museo nell'erogare il proprio servizio si ispira a criteri di semplificazione, cercando così di rendere più snella e funzionale ogni procedura rispetto alla richiesta dell'utenza, anche riducendo i tempi di attesa della stessa. Inoltre attraverso il sito web del Museo vengono fornite informazioni semplici ed essenziali che consentano all'utenza di poter fruire del servizio in maniera rapida e flessibile.

**Principio di continuità:** il servizio è garantito con continuità e regolarità. In caso di interruzioni o modifiche rispetto a quanto previsto ne viene data tempestiva comunicazione per mezzo della stampa e del sito web, specificandone le motivazioni.

**Principio di efficienza ed efficacia:** il servizio si ispira ai principi di efficienza ed efficacia nello svolgimento del proprio ruolo.

**Principio di partecipazione:** il Museo effettua indagini sulla qualità (customer satisfaction), per conoscere il parere dell'utenza e la qualità percepita del servizio reso. Inoltre partecipa al sistema segnalazioni e reclami informatizzato ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)).

Ciò consente di individuare gli aspetti critici eventualmente presenti ed operare per mantenere la qualità o migliorarla.

**Principio di cortesia e comprensione:** il servizio garantisce disponibilità e cortesia nel rapporto con l'utenza, con una particolare attenzione alla comprensione delle problematiche proposte al fine di andare incontro alle specifiche esigenze.

**Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio:** il Museo nell'erogare i propri servizi garantisce la salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio.

## PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nome e cognome del Responsabile (dei processi e della costruzione/ monitoraggio degli standard di qualità): Andrea Marmorì  
(Responsabile del procedimento); Francesca Giorgi

Recapiti telefonici e fax: 0187.731100 / 0187.731408

Indirizzi di posta elettronica: [andrea.marmorì@comune.sp.it](mailto:andrea.marmorì@comune.sp.it); [francesca.giorgi@comune.sp.it](mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it)

Luogo: Museo "Amedeo Lia" – Via Prione 234 19124 La Spezia

Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13,00 presso il Museo "Amedeo Lia"

## PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE e nella relativa scheda allegata sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2013 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione ([museolia.spezianet.it](http://museolia.spezianet.it))

### **Impegni:**

Il settore svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo. Per l'anno in corso il settore si impegna a: rendere sempre più fruibile il patrimonio museale attraverso attività mirate, tenendo conto delle necessità di TUTTI gli utenti, condurre indagini di customer satisfaction in un rapporto di ascolto con l'utente a cui si associa la relativa gestione delle segnalazioni e dei reclami secondo quanto previsto dall'ordinamento interno e dalle norme in vigore.

### **Reclami:**

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. Il settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Per facilitarne la trasmissione, è disponibile la possibilità di procedere on line all'indirizzo [www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)

- Le segnalazioni ed i reclami possono inoltre essere inoltrate di persona (dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13,00 presso il Museo "Amedeo Lia"), per lettera (al Museo Lia), via fax (n. 0187.731408), tramite posta elettronica ([francesca.giorgi@comune.sp.it](mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it)) o per telefono (0187.731100) al referente reclami Francesca Giorgi presso il Museo "Amedeo Lia". A tali segnalazioni e reclami verrà data risposta dal responsabile del procedimento Andrea Marmori:

### **Conciliazione non giudiziale**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a:

NOME RESPONSABILE: Pier Luigi Fusoni

Tel.: 0187.727 701

Mail: [pierluigi.fusoni@comune.sp.it](mailto:pierluigi.fusoni@comune.sp.it)

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard</b>	<b>Struttura interna deputata a ricevere la diffida (Sistema Gestione Reclami)</b>
Nome: Andrea Marmorì (Responsabile del procedimento); Francesca Giorgi	Nome: Francesca Giorgi (Referente); Andrea Marmorì (Funzionario che risponde al reclamo)
E- mail: <a href="mailto:andrea.marmorì@comune.sp.it">andrea.marmorì@comune.sp.it</a> ; <a href="mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it">francesca.giorgi@comune.sp.it</a>	Indirizzo web: <a href="http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami">www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami</a> E-mail: <a href="mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it">francesca.giorgi@comune.sp.it</a> ; <a href="mailto:andrea.marmorì@comune.sp.it">andrea.marmorì@comune.sp.it</a> ;
Telefono: 0187.731100 Fax: 0187.731408	Telefono: 0187.731100 Fax: 0187.731408
Luogo: Museo "Amedeo Lia"	Luogo: Museo "Amedeo Lia"

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)</b>	
Nome: Francesca Giorgi	E- mail: <a href="mailto:francesca.giorgi@comune.sp.it">francesca.giorgi@comune.sp.it</a>
Ufficio: Museo "Amedeo Lia"	Telefono / Fax: 0187.731100 / 0187.731408