

# **Carta dei servizi**

## **Museo delle Scienze**

art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013

Aggiornamento 29 maggio 2024

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità' del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

## Carta dei servizi

### **Titolo: Servizio di centralino telefonico**

*Nome del responsabile: Alberta Giovannini*

#### *Obiettivi:*

Attività di front-line telefonica, di risposta diretta agli utenti che si rivolgono all'Ente MUSE – Museo delle Scienze di Trento, attraverso il suo numero di centralino 0461270311.

#### *Descrizione del servizio:*

L'attività di front-line telefonica prevede la raccolta e lo smistamento delle chiamate in arrivo al numero 0461270311. È inoltre previsto il servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di attività per il pubblico, nonché erogazione di tutte le indicazioni utili per la visita del MUSE e delle sue sedi territoriali.

#### *Modalità:*

Dal lunedì al venerdì: ore 8.30-18.00 (1 operatore)

Sabato, domenica e festivi: ore 10.00-13.30 e 14.30 -19.00 (1 operatore)

*Tempi di erogazione:* 2 minuti (valore medio)

*Tempi di attesa:* Non quantificabili

*Operatori dedicati:* n. 7 Operatori dedicati su turni

Referente per richieste e reclami: Lara Segata

## Carta dei servizi

### **Titolo: Servizio di call-booking center per gruppi scolastici**

*Nome del responsabile: Alberta Giovannini*

#### *Obiettivi:*

Servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di attività didattico-educative per insegnanti di Istituti Scolastici di ogni ordine e grado.

#### *Descrizione del servizio:*

Il servizio call-booking center gestisce le molteplici richieste che pervengono da parte di Istituti Scolastici, relativamente a visite guidate, attività ed escursioni svolte al MUSE, nelle sedi territoriali e sul territorio, nonché alle mostre temporanee ospitate.

#### *Modalità:*

Dal lunedì al venerdì: ore 8.30-12.30 martedì  
e giovedì: ore 14.30-16.30

*Tempi di erogazione:* 15 minuti (valore medio)

*Tempi di attesa:* Non quantificabili

*n. 7 Operatori dedicati su turni*

*Referente per richieste e reclami:* Lara Segata

## Carta dei servizi

### **Titolo: Servizio di call-booking center per gruppi extrascolastici**

*Nome del responsabile: Alberta Giovannini*

*Obiettivi:*

Servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di visite guidate per referenti di gruppi organizzati di natura extrascolastica.

*Descrizione del servizio:*

Il servizio call-booking center gestisce le molteplici richieste che pervengono da parte di gruppi organizzati di natura extrascolastica, relativamente a visite guidate svolte al MUSE e nelle sue sedi territoriali, nonché alle mostre temporanee ospitate.

*Modalità:*

Dal lunedì al venerdì: ore 8.30-12.30 martedì  
e giovedì: ore 14.30-16.30

*Tempi di erogazione:* 15 minuti (valore medio)

*Tempi di attesa:* Non quantificabili

*n. 7 Operatori dedicati su turni:*

*Referente per richieste e reclami:* Lara Segata

## Carta dei servizi

### **Titolo: Servizio di accoglienza e biglietteria**

*Nome del responsabile: Alberta Giovannini*

#### *Obiettivi:*

Servizio di accoglienza di pubblico generico ed erogazione di biglietti e abbonamenti

#### *Descrizione del servizio:*

Il servizio di biglietteria accoglie il pubblico generico, i visitatori ed i gruppi in visita al MUSE, eroga biglietti e abbonamenti per l'entrata al Museo e fornisce tutti gli strumenti e le informazioni necessarie per una corretta visita alle sale espositive. Gestisce il noleggio di dispositivi elettronici per la visita multimediale delle sale (quando in uso) e accoglie i pagamenti relativi alle numerose attività ed eventi in programma.

#### *Modalità:*

Lunedì: ore 9.30-17.30 (1 operatore)

Dal martedì al venerdì: ore 9.30-18.30 (dal martedì al venerdì il numero di operatori varia a seconda della stagionalità. Sono previsti 2 operatori nei mesi di bassa affluenza e 3 in quelli di alta affluenza)

Sabato, domenica e festivi: ore 9.30-19.30 (3 operatori)

#### *Tempi di erogazione:*

1 minuto (valore medio)

#### *Tempi di attesa: Non quantificabili*

*n. 9 Operatori dedicati su turni*

*Referente per richieste e reclami: Lara Segata*

## Carta dei servizi

**Titolo: Servizio di sportello informativo fisico presso Ufficio Servizi per il pubblico**

*Nome del responsabile: Alberta Giovannini*

*Obiettivi:*

Servizio di sportello fisico aperto al pubblico per consulenze ed informazioni

*Descrizione del servizio:*

Lo sportello informativo (info-point) è fisico ed aperto al pubblico. Presta assistenza ai visitatori del Museo, promuovendo gli eventi e le attività e fornendo ogni informazione utile alla visita del MUSE e delle sue sedi territoriali. Gestisce il materiale illustrativo per il pubblico generico, invitando alla consultazione.

Lo sportello informativo, inoltre, gestisce le molteplici richieste che pervengono dai visitatori tramite posta elettronica.

*Modalità:*

Lunedì: ore 9.30-17.30 (1 operatore)

Dal martedì al venerdì: ore 9.30-18.00 (1 operatore)

Sabato, domenica e festivi: ore 9.30-19.00 (1 operatore)

*Tempi di erogazione:*

3 minuti (valore medio)

*Tempi di attesa: Non quantificabili*

*n. 7 Operatori dedicati su turni*

*Referente per richieste e reclami: Lara Segata*

## Carta dei servizi

### **Titolo: Biglietteria online**

Nome del responsabile: Alberta Giovannini

#### Obiettivi:

Servizio di vendita online dei biglietti di ingresso

#### Descrizione del servizio:

Il servizio di biglietteria online consente di organizzare la propria visita per tempo e avere la garanzia di accesso nella data e all'orario desiderati. In pochi passi è possibile acquistare il biglietto e ricevere lo stesso in formato digitale tramite e-mail. La biglietteria online permette l'acquisto anche dei biglietti di ingresso a tariffa ridotta o gratuita e delle visite guidate programmate all'interno delle sale espositive.

Il servizio è inoltre disponibile per le prenotazioni ai molti eventi e i corsi organizzati dal Museo, che prevedono una fruizione a numero chiuso.

#### Modalità:

Accesso tramite sito web al portale di vendita online Ticketlandia® da PC o Smartphone

Tempi di erogazione: 1 minuto (valore medio)

Tempi di attesa: Nessuno

Referente per richieste e reclami: Lara Segata