



# **COMUNE DI CAPOLIVERI**

(ISOLA D'ELBA)  
(PROVINCIA DI LIVORNO)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO: GESTIONE MUSEI**

**ANNO: 2018**

**Comune di Capoliveri**

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it)

PEC [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it)

# Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 PRESENTAZIONE DEI MUSEI.....	4
4.1 Complesso delle miniere di Calamita.....	4
4.2 Museo del Mare.....	5
4.3 Pieve di San Michele.....	5
5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
6.1 Diritti degli utenti.....	6
6.2 Doveri degli utenti.....	6
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
7.1 Miniere di Calamita.....	7
7.2 Museo del Mare.....	8
7.3 Pieve di San Michele.....	9
8 TARIFFE.....	10
8.1 Miniere di Calamita.....	10
8.1.1 Tariffario per individuali.....	10
8.1.2 Tariffario per gruppi.....	10
8.2 Museo del Mare.....	11
8.2.1 Tariffario per individuali.....	11
8.2.2 Tariffario per gruppi.....	11
8.3 Pieve di San Michele.....	12
8.3.1 Tariffario per individuali.....	12
8.3.2 Tariffario per gruppi.....	12
9 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	12
9.1 Fattori di qualità.....	12
9.2 Standard di qualità.....	13
10. SERVIZI AL PUBBLICO.....	13
10.1 Orario apertura uffici.....	13
10.2 Strumenti di comunicazione.....	14
10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	14
11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	15

## **1 PRINCIPI GENERALI**

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

## **2 FINALITA' DEL SERVIZIO**

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 della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente e della specificità insulare e storica che ci contraddistingue.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

## **3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 Continuità**

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari stabiliti.

### **3.2 Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione Comunale, tramite i propri uffici e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;

- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per l'**efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sulla soddisfazione dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3.3 Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti degli uffici comunali e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

### **3.4 Cortesia e disponibilità**

I Responsabili del servizio si impegnano a far sì che il comportamento degli addetti, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, 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.

### **3.5 Chiarezza ed identificabilità**

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

### **3.6 Partecipazione**

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

## **4 PRESENTAZIONE DEI MUSEI**

### **4.1 Complesso delle miniere di Calamita**

Le miniere di Calamita rappresentano una parte importante e fondamentale della storia e dell'identità culturale di Capoliveri e dell'Isola d'Elba.

La gestione museale delle miniere inizia, pionieristicamente, nel 2006 e da allora è in crescita continua nelle parti visitabili e nell'accessibilità. L'area mineraria si sviluppa sul promontorio di Calamita in tre zone separate:

- Calamita: la vecchia officina meccanica, ai piedi del grande palazzo amministrativo, è divenuto il punto nevralgico dove ha sede la biglietteria/bookshop ed il Museo della Vecchia Officina, nel quale sono esposte attrezzature, oggetti e documenti collocati negli ambienti originari ed immutati dell'epoca; in quest'area sono presenti i maggiori cantieri estrattivi a cielo aperto, come il Vallone o i Macei;
- Ginevro: sede della grande galleria sotterranea, che si sviluppa per 7 Km di percorsi su tre livelli principali e due sottolivelli; al momento sono visitabili due livelli principali, quello a quota +6 metri sul livello del mare e quello a quota -24 metri sul livello del mare;
- Sassi Neri: sede di un giacimento abbandonato e successivamente riempitosi di acqua a formare un caratteristico laghetto; al momento non è visitabile;

maggiori informazioni storiche sono disponibili sul sito internet [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it).

#### 4.2 Museo del Mare

Il Museo del Mare viene inaugurato nel 2014 negli ambienti esistenti sotto la piazza Matteotti di Capoliveri ed ospita la splendida collezione di oggetti derivanti dal carico del piroscampo Polluce, affondato nel 1841 al largo delle coste di Capoliveri.

All'inizio del secolo scorso dei cacciatori di tesori britannici sono riusciti ad individuare il relitto e a deprederlo in maniera sconsiderata; fortunatamente gli oggetti sono stati poi sequestrati prima che fossero battuti all'asta sul mercato londinese.

Seguirono poi ricerche e scavi di recupero ad opera della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana ed infine la realizzazione della mostra; all'interno del Museo sono conservati gli oggetti di bordo: dai servizi da tavola ai corredi delle sale comuni, dalle dotazioni delle cabine passeggeri agli strumenti degli spazi dell'equipaggio, ma il vero e proprio "tesoro" del Museo è rappresentato dall'ingente carico di monete d'oro e d'argento che la nave trasportava e dallo splendore dei gioielli in oro appartenuti ai passeggeri che spiccano nel panorama artistico del periodo.

#### 4.3 Pieve di San Michele

La Pieve di San Michele è un pregevole esempio di **architettura romanica** così come l'impianto urbano di Capoliveri che, con rioni e vicoli, racconta ancora la storia medievale del paese che, in quel periodo, assunse una particolare importanza rispetto agli altri centri abitati dell'isola.

La posizione stessa della pieve, a metà costa, tra il paese e la piana di Mola, lungo l'antica via di accesso all'abitato, ha un notevole **valore storico e paesaggistico** e rappresenta un invito allettante per il visitatore, come noto, attratto sempre di più dagli aspetti storici e culturali dei luoghi.

Il percorso lungo l'antica via che, passando dalla Pieve, conduceva al paese assume quindi un valore di notevole e duplice importanza per la scoperta delle antiche origini di Capoliveri: da una parte permette di raccontare, toccandola con mano, la **storia medievale** del paese, dall'altra coinvolge lo

spettatore grazie all'**aspetto paesaggistico** di notevole impatto, che risulterebbe ancora più d'effetto, accompagnando il visitatore lungo un sentiero che permette di scoprire, lentamente ed in modo consapevole, la bellezza di un territorio.

Nel corso del 2018 si intende rendere fruibile l'accesso alle visite al pubblico di questo luogo storico di pregio.

## **5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di gestione è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipata al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese. La programmazione e l'organizzazione generale del servizio sono proposte dalla Caput Liberum anche in funzione dell'ottimizzazione generale di tutte le attività e servizi gestiti dalla società e fatte proprie dall'Amministrazione.

## **6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **6.1 Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere alla rete museale 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 e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

La rete museale è dotata di un punto informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica o di persona.

L'accesso ai musei è subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni secondo le determinazioni adottate.

### **6.2 Doveri degli utenti**

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

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 bagagli e borse voluminose. Nei Musei 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 dei Musei;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE**

### **7.1 Miniere di Calamita**

**ACCESSIBILITÀ ESTERNA:** si arriva con la propria auto fino al paese di Capoliveri, superato il Municipio si arriva alla rotatoria di Piazza del Cavatore, prendendo la terza uscita si imbocca una strada pianeggiante che diventa sterrata dopo qualche chilometro e si arriva al piazzale della vecchia officina meccanica, a circa 6Km da Capoliveri.

La strada non è percorribile dai bus sopra i 12 metri di lunghezza.

In caso di gruppi organizzati, o visite specifiche il ritrovo potrebbe essere concordato diversamente con le guide.

**ACCESSIBILITÀ INTERNA:** compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto tutto il Museo della Vecchia Officina è visitabile da persone con difficoltà motorie. Le visite guidate nelle gallerie sotterranee si sviluppano su sfondo sconnesso, il livello di quota -24 è inoltre raggiungibile solamente dagli scalini originali della discenderia, pertanto non è accessibile dalle persone con difficoltà motorie. Il percorso di quota +6 si svolge interamente in piano ed il fondo è stato migliorato e livellato, tuttavia rimane un fondo in generale non piano pertanto l'eventuale percorribilità da parte di persone con difficoltà motorie va valutata in base alla situazione specifica.

**ORARIO DI APERTURA:** L'orario di visita si articola in funzione della stagionalità, pertanto si rimanda al sito internet [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it) per il dettaglio.

**ACCOGLIENZA:** Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.

SITO WEB: lo spazio web delle miniere, accessibile dal sito istituzionale [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it), offre essenziali indicazioni e rimanda ai profili social esistenti:

Facebook: <https://www.facebook.com/miniera.calamita?fref=ts>;

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UC4RNvkDSKBHYxBAkyQ-ItZw>;

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/minieredicalamita/>;

Twitter: <https://twitter.com/minierelba>.

PRENOTAZIONE: per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite guidate. Le prenotazioni per visite individuali non sono obbligatorie, tuttavia sono consigliate in particolar modo nelle giornate di maggiore afflusso.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;
- Email: [info@minieredicalamita.it](mailto:info@minieredicalamita.it);
- Email: [minieracalamita@gmail.com](mailto:minieracalamita@gmail.com).

## **7.2 Museo del Mare**

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si raggiunge il paese di Capoliveri e si seguono le indicazioni per arrivare al centro del paese; arrivati alla piazza principale, Piazza Matteotti, si scendono le scale ai lati della terrazza panoramica e si arriva in via Palestro. In caso di difficoltà motorie è possibile arrivare in via Palestro senza affrontare scale entrando dall'incrocio tra via S.Pellico e via Circonvallazione.

In caso di gruppi organizzati, o visite specifiche il ritrovo potrebbe essere concordato diversamente con le guide.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto tutto il Museo del Mare è visitabile da persone con difficoltà motorie.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di visita si articola in funzione della stagionalità, pertanto si rimanda al profilo Facebook per il dettaglio: <https://www.facebook.com/Museo-del-Mare-Capoliveri-Isola-dElba-249137901918420/>.

ACCOGLIENZA: Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.



**PRENOTAZIONE:** per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite organizzate fuori dai periodi di apertura. Le prenotazioni per visite individuali non sono necessarie.

**CONTATTI:** per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Tel. 0565967029;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;
- Email: [museodelmare.capoliveri@gmail.com](mailto:museodelmare.capoliveri@gmail.com);

### **7.3 Pieve di San Michele**

**ACCESSIBILITÀ ESTERNA:** la Pieve di San Michele è raggiungibile attraverso un breve stradello da percorrere a piedi che collega l'area di sosta del Parco Nazionale, in località Salici, lungo la salita da Mola a Capoliveri, passando dalla Pieve, alla strada principale alle porte del paese, da cui si può proseguire ed essere al centro del paese in cinque minuti.

**ACCESSIBILITÀ INTERNA:** l'accesso alla Pieve avviene attraversando un semplice cancello, che immette nella corte; l'unica difficoltà per l'accessibilità consiste nel fondo su terra, che viene comunque mantenuto pulito.

**ORARIO DI APERTURA:** le visite avvengono ad ingresso autonomo, previa bigliettazione presso il Museo del Mare.

**ACCOGLIENZA:** Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.

**PRENOTAZIONE:** per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite organizzate fuori dai periodi di apertura. Le prenotazioni per visite individuali non sono necessarie.

**CONTATTI:** per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;

## 8 TARIFFE

### 8.1 Miniere di Calamita

#### 8.1.1 Tariffario per individuali

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 1: tariffe base ingressi individuali*

Attività con arrivo autonomo in area Calamita	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Residente	Ticket Promo Residente / Non Residente
Museo Vecchia Officina	€ 2,50	€ 1,50 *		
Galleria Percorso "A"	€ 18,00	€ 12,00 *	€ 10,00	€ 8,00 / 10,00
Galleria Percorso "B"	€ 24,00	€ 18,00 **	€ 18,00	€ 13,00 / 15,00
Galleria "A" + "B"	€ 24,00 + € 12,00	€ 18,00 + € 8,00		
Laboratorio 5 - 14		€ 6,00		
Minitrekking	€ 7,00	€ 3,00 *		
Trekking	€ 10,00	€ 5,00 *		
MTK + Galleria "A"	€ 21,00	€ 12,00 *		
MTK + Galleria "B"	€ 27,00	€ 18,00 **		

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

\*\* Si applica: dai 12 ai 18 anni;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni; disabili; guide; operatori turistici; addetti stampa".

#### 8.1.2 Tariffario per gruppi

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 2: tariffe base ingressi gruppi*

Attività con arrivo autonomo in area Calamita	Gr. Studenti*	Gr. Adulti*
Museo	€ 1,50	€ 2,00
Museo + Minitrekking	€ 3,50	€ 4,50
Museo + MTK	€ 4,00	€ 5,00
Laboratorio	€ 8,00	
Attività in area Calamita con transfer in bus da Capoliveri	Gr. Studenti *	Gr. Adulti *
Museo + Minitrekking	€ 4,00	€ 5,00
Museo + MTK	€ 5,00	€ 6,00
Laboratorio	€ 10,00	
Attività con arrivo autonomo in area Ginevro	Gr. Studenti*	Gr. Adulti*
Galleria Percorso "1" (livello +6slm)	€ 5,00	€ 8,00

Galleria Percorso "2" (livello -24slm)	€ 10,00	€ 10,00
Percorso "1" + Percorso "2"	€ 13,00	€ 15,00
<b>Attività in area Ginevro con transfer in bus da Capoliveri o Calamita</b>	<b>Gr. Studenti*</b>	<b>Gr. Adulti*</b>
Galleria Percorso "1" (livello +6slm)	€ 10,00	€ 11,00
Galleria Percorso "2" (livello -24slm)	€ 12,00	€ 13,00
Percorso "1" + Percorso "2"	€ 15,00	€ 18,00
Percorso "1" + Museo	€ 11,50	€ 12,50
Percorso "2" + Museo	€ 13,50	€ 14,50

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

## 8.2 Museo del Mare

### 8.2.1 Tariffario per individuali

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 3: tariffe base ingressi individuali*

	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Coppia	Family Ticket x Pax	Ticket Residente	Ticket Promo
Museo	€ 3,00	€ 2,00 *	€ 5,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00
Laboratorio	€ 3,00	-	-	-	€ 2,00	-

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide, operatori turistici, addetti stampa".

### 8.2.2 Tariffario per gruppi

Gli ingressi dei visitatori devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 4: tariffe base ingressi gruppi*

	Gr. Studenti	Gr. Adulti
Ticket Museo	€ 1,50 *	€ 2,00 *

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

### **8.3 Pieve di San Michele**

#### **8.3.1 Tariffario per individuali**

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 5: tariffe base ingressi individuali*

	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Coppia	Family Ticket x Pax	Ticket Residente	Ticket Promo
Ingresso Pieve	€ 3,00	€ 2,00 *	€ 5,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide, operatori turistici, addetti stampa".

#### **8.3.2 Tariffario per gruppi**

Gli ingressi dei visitatori devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 6: tariffe base ingressi gruppi*

	Gr. Studenti	Gr. Adulti
Ticket Ingresso	€ 1,50 *	€ 2,00 *

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

## **9 QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **9.1 Fattori di qualità**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale o al gestore;

- Pulizia e condizioni igieniche: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Accessibilità: ci si impegna a mantenere l'idoneità degli accessi esterni, la possibilità di accesso ai disabili e la manutenzione delle strade di accesso;

## 9.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche presso uffici Caput Liberum	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Informazione ed orientamento	Esistenza di un punto informativo	SI/NO	SI
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Distribuzione brochure gratuite	SI/NO	SI
Presenza di segnaletica	Esistenza segnaletica di orientamento	SI/NO	SI
Attività per le scuole	% di accoglimento richieste	% di accoglimento richieste	90,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

## 10. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

### 10.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

## **10.2 Strumenti di comunicazione**

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: [info@caput-liberum.it](mailto:info@caput-liberum.it);
- PEC: [caputliberumsrl@pec.it](mailto:caputliberumsrl@pec.it);
- Presso il sito internet di Caput Liberum, [www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it);
- PEC: [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it);
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, [www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

## **10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta

per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

## **11           DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum ([www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it)) e del Comune di Capoliveri ([www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it)) nonché scaricabile on line in formato pdf.

