

CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA MUSEALE DI CARLOFORTE

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del Comune di Carloforte nei confronti dei cittadini e dei visitatori. Essa definisce le modalità di erogazione dei servizi, i livelli di qualità garantiti e gli strumenti di tutela a disposizione dell'utente per i siti del **Sistema Museale di Carloforte**: la Torre San Vittorio, la Casa del Duca e la Necropoli punica.

1. MISSIONE E FINALITÀ

Il Sistema Museale di Carloforte si pone l'obiettivo di tutelare, conservare e valorizzare il patrimonio storico, archeologico e culturale dell'isola di San Pietro. La nostra missione è rendere la cultura accessibile a tutti, promuovendo la conoscenza dell'identità tabarchina attraverso la gestione integrata dei siti di rilevanza monumentale.

2. DESCRIZIONE DEI SITI DEL SISTEMA

Sito Museale	Tipologia / Caratteristiche
Torre San Vittorio	Polo multimediale ed espositivo dedicato alla storia dell'isola, dalle origini geologiche alla fondazione di Carloforte.
Casa del Duca	Museo civico che conserva memorie storiche, tradizioni locali e documentazione legata alla comunità.

Sito Museale	Tipologia / Caratteristiche
Necropoli Punica	Area archeologica di fondamentale importanza per la testimonianza della presenza fenicio-punica sull'isola.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza e Imparzialità:** I servizi sono erogati senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione o opinione politica.
- **Continuità:** Il Sistema si impegna a garantire la regolarità delle aperture, salvo cause di forza maggiore comunicate tempestivamente.
- **Partecipazione:** Il visitatore ha diritto di presentare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- **Efficacia ed Efficienza:** La gestione è orientata al miglioramento continuo della qualità dell'offerta culturale.

4. SERVIZI E MODALITÀ DI ACCESSO

4.1 Orari e Aperture

Gli orari variano in base alla stagionalità (estiva/invernale) e sono esposti presso gli ingressi dei singoli siti e sul sito ufficiale del Comune di Carloforte. L'ultimo ingresso è consentito 30 minuti prima della chiusura.

4.2 Tariffe e Biglietteria

Il Sistema applica un sistema tariffario approvato dalla Giunta Comunale, che prevede:

- Biglietto unico integrato per l'accesso a tutti i siti del Sistema.
- Biglietti singoli per ciascun sito.
- Riduzioni per studenti, over 65, gruppi e residenti.
- Gratuità per minori di 6 anni, disabili e accompagnatori, guide turistiche abilitate.

4.3 Servizi al Pubblico

- **Accoglienza:** Personale qualificato per informazioni e supporto alla visita.
- **Visite Guidate:** Disponibili su prenotazione per gruppi e scolaresche.
- **Materiale Informativo:** Piante, brochure e pannelli didattici multilingue.
- **Accessibilità:** Impegno progressivo per l'abbattimento delle barriere architettoniche e sensoriali.

5. STANDARD DI QUALITÀ

Il Sistema Museale monitora costantemente i seguenti parametri:

Indicatore di Qualità	Obiettivo
Pulizia degli ambienti	Quotidiana e monitorata
Tempo di attesa alla cassa	Inferiore a 10 minuti (media)
Cortesia del personale	Standard elevato verificato tramite questionari
Aggiornamento informazioni	In tempo reale su canali web/social

6. TUTELA DELL'UTENTE E RECLAMI

I visitatori possono esprimere il proprio grado di soddisfazione o presentare reclami attraverso:

1. Questionari di gradimento disponibili all'uscita di ogni sito.
2. Registro dei suggerimenti presso le biglietterie.
3. Invio di una mail all'ufficio cultura del Comune di Carloforte.

L'Amministrazione si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi.

7. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale per adeguarla alle mutate esigenze dell'utenza e alle innovazioni tecnologiche e gestionali del Sistema Museale.

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 102 del 07/05/2026