

CARTA DEI SERVIZI

MUSEO DIOCESANO DI ALBA

Progetto della Consulta Beni Culturali con Regione Piemonte
D.M. 113 del 21/02/2018

Anno 2022

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo statuto di ICOM, approvato il 24 agosto 2007, riporta la più recente definizione di museo:

«Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, e le comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto.»

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Nella Carta dei Servizi l'Ente costituisce un "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Essa esprime:

- il principio dell'uguaglianza, tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- la garanzia della parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- il dovere nell'erogazione di servizi continui e regolari e il diritto degli utenti a scegliere l'ente erogatore;
- il trattamento degli utenti con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- la garanzia del diritto alla partecipazione del cittadino, nonché all'efficienza e all'efficacia dell'ente erogatore.

SERVIZI EROGATI

Nei locali ipogei della cattedrale di San Lorenzo ad Alba si trova la sede principale del Museo Diocesano dedicata al racconto delle fasi costruttive dell'edificio e centro di documentazione del territorio diocesano.

Vi si accede dall'ingresso posto sotto la torre campanaria romanica, caratterizzata da una doppia struttura in quanto contiene al suo interno un più antico campanile risalente al X secolo.

Visitando il museo si scende sotto il livello dell'attuale cattedrale e si accede all'area degli scavi archeologici, condotti tra il 2007 e il 2008 e aperti al pubblico con l'inaugurazione del museo nel 2012.

Tutte le informazioni dettagliate sui servizi e tariffe (contributo al mantenimento dei Beni Culturali Ecclesiastici del territorio) sono costantemente aggiornate sul sito: www.visitmudi.it

- **Accoglienza visitatori;**
- **Visite guidate alle sale espositive del museo (percorso archeologico, cripta di San Pietro, Sala dello Stemma);**
- **Proposte didattiche.**

STANDARD DI SERVIZI GARANTITI

1. Accoglienza

Il servizio accoglie il pubblico generico, i visitatori ed i gruppi in visita al MuDi, eroga biglietti (contributo al mantenimento dei Beni Culturali Ecclesiastici del territorio) per l'entrata al Museo e fornisce tutti gli strumenti e le informazioni necessarie per una corretta visita alle sale espositive.

È disponibile la possibilità di effettuazione di visite guidate il sabato e domenica e nei giorni festivi alle ore 15.30 e 17.30 previo il raggiungimento di un adeguato numero di accessi al museo; in alternativa sono disponibili audioguide o l'effettuazione della visita in autonomia tramite l'uso della pannellistica.

È possibile effettuare le visite anche su prenotazione per gruppi.

Modalità:

Venerdì: ore 15.00 – 18.00

Sabato e domenica: ore 14.30 – 18.30.

***variazioni di orario disponibili sul sito legate alla diffusione del contagio da Covid-19.**

Costo per i visitatori:

Intero: 3 €

Ridotto (6 – 18 anni): 1,50 €

Gratuito: under 6, disabili e accompagnatori, possessori Abbonamento Musei

CONVENZIONI: 2,50 € Associazione Amici di Castelli Aperti e possessori tessere Amici di Castelli Aperti.

2. Attività didattiche

Attività didattiche rivolte a utenze specifiche e/o legate al tema dell'accessibilità museale.

Valore garantito:

Organizzazione di attività didattiche rivolte a diversi tipi di utenze e target:

- **Scuola dell'obbligo**
- **Famiglie**
- **Catechesi**
- **Utenti portatori di disabilità cognitiva e/o motoria**

3. Servizio di prenotazione

Attività di front-line telefonica, di risposta diretta agli utenti che si rivolgono all'ente.

Modalità:

Servizio disponibile contattando i seguenti recapiti:

tel. 345. 7642123

museo@alba.chiesacattolica.it

mudialba14@gmail.com

www.visitmudi.it

Servizio di prenotazione online disponibile su www.castelliaperti.it

4. Erogazione di eventi

Servizio di organizzazione di eventi a cadenza prestabilita con accesso disponibile solo su prenotazione:

- **Visite guidate al campanile della cattedrale;**
- **Visite guidate al Tesoro della Cattedrale;**
- **Visite guidate tra il percorso archeologico e l'archivio diocesano;**
- **Rap Tour.**

DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. Negli spazi espositivi è vietato:

- fare fotografie con flash;
- consumare cibi e bevande.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I visitatori possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso l'indirizzo mail: **museo@alba.chiesacattolica.it** - **mudialba14@gmail.com**. La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 10 giorni.