MUSEO DEL SAXOFONO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Via dei Molini s.n.c. – 00054 Fiumicino (RM)

Gestione: Centro Studi Musicali “Torre in Pietra” APS

1. Presentazione e finalità della Carta

La Carta della Qualità dei Servizi descrive i servizi offerti dal Museo del Saxofono, i principi che ne orientano l’erogazione e gli strumenti attraverso i quali il pubblico può formulare osservazioni, suggerimenti e reclami. È uno strumento di informazione, trasparenza e miglioramento continuo del rapporto tra il Museo e i suoi visitatori.

Il Museo è un’istituzione museale permanente senza fini di lucro, inaugurata il 7 settembre 2019 e gestita dal Centro Studi Musicali “Torre in Pietra” APS. La sua missione è conservare, studiare, documentare, esporre e valorizzare il patrimonio storico, musicale e organologico relativo al saxofono e agli strumenti e materiali connessi, promuovendone la conoscenza presso il pubblico, le scuole, i musicisti e la comunità scientifica.

La Carta è redatta in coerenza con il Regolamento di organizzazione del Museo e con la normativa regionale vigente in materia di servizi culturali, con particolare riferimento alla legge regionale Lazio 15 novembre 2019, n. 24, al Regolamento regionale 7 agosto 2024, n. 7 e ai requisiti applicabili ai musei e istituti similari.

2. Principi di erogazione dei servizi

Uguaglianza e imparzialità

Il Museo si impegna a offrire i servizi senza discriminazioni e a trattare il pubblico con equità e rispetto, tenendo conto, per quanto possibile, delle diverse esigenze dei visitatori.

Continuità e regolarità

Il Museo garantisce i servizi secondo il calendario pubblicato. Eventuali variazioni o interruzioni sono comunicate attraverso i canali informativi disponibili, compatibilmente con le circostanze.

Accoglienza e cortesia

Il personale e i collaboratori in servizio si impegnano a fornire informazioni corrette, chiare e comprensibili e ad assistere i visitatori durante la fruizione.

Accessibilità e inclusione

Il Museo fornisce informazioni preventive sulle condizioni di accesso e sulle caratteristiche dei percorsi. Per esigenze specifiche è consigliato contattare il Museo prima della visita, così da verificare le soluzioni concretamente disponibili.

Trasparenza

Orari, tariffe, modalità di prenotazione, servizi disponibili e contatti sono comunicati al pubblico attraverso i canali informativi del Museo.

Partecipazione e miglioramento

Osservazioni, suggerimenti e reclami sono considerati strumenti utili a valutare la qualità dei servizi e a individuare possibili miglioramenti.

3. Sede, contatti e informazioni al pubblico

Museo del Saxofono

Indirizzo: Via dei Molini s.n.c., 00054 Fiumicino (RM).

Ente gestore: Centro Studi Musicali “Torre in Pietra” APS.

Telefono: 06 61697862

E-mail: info@museodelsaxofono.com

Sito internet: www.museodelsaxofono.com

Le informazioni aggiornate su orari, tariffe, attività, prenotazioni e iniziative temporanee sono rese disponibili sui canali ufficiali del Museo. In caso di dubbi sull’apertura in una data specifica, si consiglia di verificarla prima di mettersi in viaggio.

4. Orari di apertura

L’orario ordinario attualmente osservato è il seguente:

Giorni	Orario
Martedì–venerdì	15:00–19:00
Sabato e domenica	10:00–13:00 e 15:00–19:00
Lunedì	Chiuso, salvo aperture straordinarie o iniziative programmate

Gli orari possono subire variazioni in occasione di festività, esigenze organizzative, allestimenti o iniziative speciali. Le variazioni sono comunicate con gli strumenti informativi disponibili. Eventuali aperture fuori orario possono essere concordate, previa richiesta e compatibilmente con l’organizzazione del Museo.

5. Accesso, biglietteria e tariffe

L’accesso alle sale espositive avviene secondo le modalità e le tariffe in vigore. Il Museo applica le gratuità e le agevolazioni previste da convenzioni, accordi o disposizioni adottate dal soggetto competente.

Tariffe da riportare nella versione approvata:

- Biglietto intero: €10,00
- Biglietto ridotto e categorie ammesse: €7,00 (studenti, over 65)
- Ingresso gratuito e categorie ammesse: cittadini di Fiumicino, visitatori disabili con invalidità certificata superiore al 74%. In caso di non autosufficienza, lo sconto è esteso anche ad un accompagnatore.
- Eventuali tariffe specifiche per mostre, eventi o attività speciali: comunicate di volta in volta.

Le tariffe aggiornate devono essere esposte o comunque rese facilmente consultabili prima dell’acquisto. Eventuali servizi aggiuntivi o attività su prenotazione possono prevedere condizioni economiche specifiche, comunicate al momento della proposta o della prenotazione.

6. Servizi offerti

6.1 Visita alle collezioni

Il Museo offre la visita alle collezioni dedicate alla storia del saxofono e degli strumenti a fiato, comprendenti strumenti musicali, fotografie storiche, documenti, pubblicazioni, accessori e materiali collegati alla storia dello strumento. Il percorso è supportato da QR code disposti in ogni vetrina, didascalie, pannelli e materiali informativi.

6.2 Visite guidate e percorsi tematici

Le visite guidate e i percorsi tematici possono essere organizzati su prenotazione per gruppi, scuole e altri pubblici, in base alla disponibilità del personale e al calendario delle attività. Modalità, durata, costi ed eventuali condizioni particolari sono comunicati al momento della richiesta.

6.3 Attività per le scuole e servizi educativi

Il Museo propone attività educative e di mediazione culturale rivolte alle scuole e ai diversi livelli scolastici. Le attività possono comprendere visite accompagnate, percorsi di approfondimento e iniziative didattiche collegate alle collezioni. La partecipazione è organizzata su prenotazione, concordando preventivamente data, numero di partecipanti, fascia d'età, esigenze specifiche e condizioni economiche o di gratuità applicabili.

6.4 Mostre, incontri e attività culturali

In coerenza con la propria missione, il Museo organizza o ospita, anche in collaborazione con altri soggetti, mostre temporanee, conferenze, presentazioni, concerti, masterclass e altre iniziative culturali. Le informazioni relative a date, accesso, prenotazione e tariffe sono pubblicate per ciascuna iniziativa.

6.5 Pubblicazioni e materiali informativi

Il Museo cura e mette a disposizione del pubblico guide, cataloghi, pubblicazioni scientifiche e divulgative e materiali educativi collegati alle collezioni e alle attività. Disponibilità e prezzi dei singoli prodotti sono comunicati presso il Museo o attraverso i canali ufficiali.

6.6 Consultazione per studio e ricerca

Le richieste di consultazione di documenti, fotografie, pubblicazioni o materiali conservati in deposito sono valutate individualmente, in relazione alla disponibilità, allo stato di conservazione, alla tutela dei beni e alle esigenze organizzative. L'accesso deve essere concordato preventivamente con la Direzione.

7. Accessibilità e attenzione alle esigenze dei visitatori

Il Museo si impegna a fornire informazioni chiare sulle condizioni di accesso e di visita e a valutare, nei limiti delle caratteristiche dell'edificio, della configurazione degli spazi e delle risorse disponibili, le esigenze dei visitatori con disabilità o necessità specifiche.

Prima della visita, le persone che necessitano di informazioni puntuali sull'accessibilità fisica, sui servizi igienici, sui percorsi o su eventuali supporti alla fruizione sono invitate a contattare il Museo. Le soluzioni concretamente disponibili devono essere verificate caso per caso; non si intendono garantite prestazioni o dotazioni non presenti o non preventivamente confermate.

8. Accoglienza, comportamento e tutela delle collezioni

I visitatori sono invitati a seguire le indicazioni del personale e la segnaletica presente, a rispettare gli altri utenti e a non toccare strumenti o materiali esposti, salvo esplicita autorizzazione nell'ambito di attività dedicate.

Per ragioni di sicurezza e conservazione, il personale può richiedere di non introdurre nelle aree espositive oggetti ingombranti o potenzialmente dannosi per le collezioni. La disponibilità di un servizio di guardaroba o deposito bagagli deve essere verificata prima della visita: non è garantita dalla presente Carta.

9. Standard di qualità e impegni del Museo

Il Museo si impegna a:

- mantenere pubblicate informazioni aggiornate su orari, tariffe, servizi e contatti;
- comunicare, quando possibile con adeguato anticipo, le variazioni degli orari o le interruzioni dei servizi;
- assicurare un'accoglienza cortese e informazioni comprensibili durante gli orari di apertura;
- rispondere alle richieste di informazioni entro tempi ragionevoli, tenendo conto della complessità della richiesta;
- gestire suggerimenti e reclami e fornire riscontro, di norma, entro 30 giorni dalla ricezione;
- raccogliere e valutare le osservazioni del pubblico per individuare possibili miglioramenti.

Gli standard sono perseguiti compatibilmente con la natura del Museo, le risorse disponibili e le circostanze organizzative. Le eventuali criticità sono valutate dalla Direzione e dal soggetto gestore ai fini del miglioramento.

10. Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Il pubblico può inviare osservazioni, suggerimenti o reclami relativi all'accesso, all'accoglienza, alle informazioni e ai servizi del Museo utilizzando uno dei seguenti canali:

- e-mail: info@museodelsaxofono;
- comunicazione scritta consegnata presso la sede del Museo;
- specifico modulo cartaceo o digitale reso disponibile dal Museo.

Per consentire una valutazione efficace, la comunicazione dovrebbe indicare, se possibile, la data della visita, il servizio interessato, una descrizione chiara della segnalazione e un recapito per l'eventuale risposta. Il Museo tratta le comunicazioni nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Il Museo conferma la presa in carico quando possibile e fornisce una risposta motivata, di norma entro 30 giorni dalla ricezione. Qualora siano necessari approfondimenti, il richiedente viene informato dell'eventuale prolungamento dei tempi.

11. Rilevazione della soddisfazione e miglioramento

Il Museo può raccogliere osservazioni spontanee, questionari, feedback delle scuole e dei gruppi, dati quantitativi sugli ingressi e informazioni sull'utilizzo dei servizi. La raccolta e l'eventuale conservazione dei dati avvengono nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Le informazioni raccolte sono utilizzate per valutare l'andamento dei servizi, individuare criticità e orientare gli interventi di miglioramento. I risultati possono contribuire alla programmazione annuale delle attività.

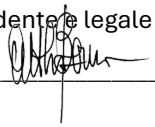
12. Pubblicazione, validità e aggiornamento

La Carta è pubblicata sul sito internet del Museo o, ove necessario, in una sezione dedicata di un sito istituzionale di riferimento; una copia è resa disponibile presso la sede. È aggiornata quando intervengono modifiche significative agli orari, alle tariffe, ai servizi o alle modalità di accesso e, comunque, sottoposta a verifica periodica.

La presente versione acquista efficacia dalla data di approvazione da parte del Consiglio Direttivo del Centro Studi Musicali “Torre in Pietra” APS.

Approvata con deliberazione/verbale del Consiglio Direttivo n. 5 del 16.06.2026.

Il Presidente e legale rappresentante



_____