



## CARTA DEI SERVIZI

del

### MUSEO MULTIMEDIALE DELL'ANTICA PIEVE

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 57 del 22.05.2019

in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

#### 1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*", applicato dalla Regione Veneto con DGR 2863 del 18.09.2003;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. n. 50 del 5 settembre 1984 "*Norme in materia di musei, biblioteche, archivi di enti locali o di interesse locale*";
- il DGR n. 1756 del 19 novembre 2018 di presa d'atto del Decreto del Ministro dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo n. 113 del 21.2.2018 "*Adozione dei livelli minimi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*".

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede del Museo Multimediale dell'Antica Pieve, Villa Marini Rubelli e presso la Biblioteca Comunale di San Zenone degli Ezzelini.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

L'Amministrazione Comunale, interrogatasi sulla necessità di individuare una tematica di ampio respiro che possa, da un lato rappresentare in modo organico e unitario l'identità e le diverse opportunità del territorio sanzenonese, dall'altro essere comunicata ad un pubblico vasto e diversificato, ha ritenuto che il tema unificante possa essere individuato proprio nell'evoluzione storica del territorio dai primi insediamenti neolitici ai giorni nostri.

Da questa valutazione nasce l'idea che l'istituzione di un Museo, attraverso la valorizzazione dei "beni culturali" comunali, possa contribuire a realizzare concretamente lo scopo di concorrere allo sviluppo economico e sociale della comunità locale, privilegiando il rispetto delle tradizioni, dei costumi, delle testimonianze di storia, di cultura e soprattutto dei beni architettonici e monumentali che ne caratterizzano il territorio.

Al "Museo Multimediale dell'Antica Pieve" è destinato il ruolo di narrazione e lettura della storia del territorio del Comune e di tutta la Pedemontana. In particolare, il Museo avrà ad oggetto l'archeologia, la storia e la cultura del territorio di San Zenone degli Ezzelini, dalla Preistoria al governo della Serenissima, offerta al pubblico sia attraverso nuove tecnologie multimediali dell'informazione e della comunicazione (touch screen e simulazioni in 3D) sia attraverso forme di laboratori didattici a misura di ragazzo (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di II grado).

E' parso naturale, a questo punto, individuare la collocazione del Museo presso il Compendio del Colle Castellaro, luogo che storicamente favorisce l'interazione di "luogo" e "identità" nella locuzione di "genius loci". Se per "genius loci" si fa riferimento a quell'insieme di caratteristiche storiche, socio culturali, architettoniche, di linguaggio, di costume che caratterizzano un dato luogo, il sito scelto per ospitare il Museo appare in tale direzione idoneo, in quanto i locali già esistenti si predispongono ottimamente alla realizzazione dello stesso.

Il complesso del Castellaro, sito sull'omonimo Colle, è costituito dalla Torre quattrocentesca comunemente conosciuta come la "Torre degli Ezzelini" all'interno della quale una sorta di scala-percorso permette a cittadini e turisti di raggiungere il belvedere superiore e godersi un panorama a 360°. Le pareti laterali sono allestite con pannelli didattico-illustrativi che ricostruiscono la storia dei manufatti di età medievale (prevalentemente con funzione difensiva) dislocati su tutto il territorio della Pedemontana del Grappa e delle Colline Asolane. La Torre insiste su una vasta area cintata da un alto muro di pietra, utilizzata come cimitero sino alla fine del 1922. Oltre ad accogliere le salme di alcuni militari e profughi della Grande Guerra, in un sepolcro a ridosso della Torre giace la tomba del celebre pittore Noè Bordignon (1841-1920). Ad est dell'area cimiteriale trova posto un'abside, costruita nel 1607 riutilizzando le parti murarie della Pieve originaria (Plebem Sancti Zenonis). La costruzione poggia su una sottostante cripta che indagini della Soprintendenza datano prima del 1152. E' proprio all'interno dei locali dell'Antica Pieve che trova collocazione il Museo Multimediale dell'Antica Pieve.

In particolare, all'interno dell'abside della vecchia parrocchiale della Pieve, pannelli, tavoli touch screen e totem, illustreranno la storia del territorio e guideranno il visitatore sino alla soglia del secondo spazio fruibile, l'aula didattica, che verrà allestita per attività di laboratori e giochi, aperta ad un'ampia utenza scolastica. Nella sottostante cripta e nelle sale dello spazio ipogeo sarà ricreata un'altra dimensione di visita, di tipo emozionale: una lente concettuale dedicata alla storia degli Ezzelini, ai miti ed alle leggende del territorio, attraverso sia la ricostruzione filologica di ambienti medievali sia attraverso riproduzioni virtuali in 3D e immagini olografiche. Nei locali inoltre, troveranno spazio mostre archeologiche temporanee.

Il Museo è di proprietà del Comune di San Zenone degli Ezzelini che lo ha istituito con delibera di Giunta Comunale n. 53 del 31/07/2017 come istituzione pubblica permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, destinata a conservare, valorizzare e promuovere il patrimonio storico culturale di San Zenone degli Ezzelini e diffondere la conoscenza della storia del territorio dalla preistoria ai primi decenni del XX secolo. Nel dettaglio, il Museo, congiuntamente con la già esistente istituzione comunale Villa Marini Rubelli (con la quale dovrà dividerne fini ed azioni e agire in un contesto di rete) assolverà obiettivi primari fra i quali:

- Valorizzare il patrimonio storico-archeologico del territorio;
- Perseguire la promozione della conoscenza del patrimonio storico archeologico;
- Sviluppare e consolidare il senso di appartenenza ad una tradizione culturale comune;
- Offrire un'immagine moderna ed accattivante del patrimonio storico archeologico;
- Sviluppare e consolidare il senso di appartenenza ad una tradizione culturale comune;
- Promuovere iniziative didattiche ed educative atte a favorire e diffondere la conoscenza e la fruizione di propri beni culturali;
- Curare, con il concorso di altri soggetti pubblici e privati, progetti espositivi di forte richiamo e di significativo interesse culturale;
- Affidare la valorizzazione del patrimonio monumentale, storico, artistico, letterario ed etnoantropologico, con il compito, in prospettiva, di creare un sistema integrato nella rete museale provinciale e regionale;
- Fornire un significativo contributo allo sviluppo economico locale, con un conseguente miglioramento della qualità della vita sociale.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **- Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo riserva grande attenzione all'accessibilità rispetto a varie tipologie di disabilità ad esempio parcheggi, spazi esterni e servizi accessibili, didascalie ad altezza consona, visori di realtà virtuale per coloro che non possono raggiungere fisicamente luoghi e monumenti.

#### **- Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **- Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

#### **- Partecipazione**

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

#### **- Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

#### **- Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### **- Qualità dei servizi**

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 2863 del 18.09.2003, nonché del DGR n. 1756 del 19 novembre 2018 di presa d'atto del Decreto del Ministro dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo n. 113 del 21.2.2018.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi offerti. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **4.1. Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo 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 del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni attivo dal Lunedì al Venerdì presso l'Ufficio Cultura del Comune di San Zenone degli Ezzelini, in via Roma 1, contattabile al numero di telefono 0423/567215.

Per informazioni urgenti è possibile contattare direttamente il Museo nei giorni di Sabato e Domenica.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Comune o sulla pagina Facebook del Museo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono determinati dalla Giunta e fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, qualora sia richiesto l'ausilio di una guida. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono o per mail all'Ufficio Cultura del Comune di San Zenone degli Ezzelini.

Presso la biglietteria del Museo sono disponibili i moduli per eventuali reclami o suggerimenti.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Ufficio Cultura del Comune di San Zenone degli Ezzelini, via Roma, 1 – 31020 – San Zenone degli Ezzelini (TV). Direttore e conservatore del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento chiamando l'ufficio Cultura al numero 0423/567215 o scrivendo a [cultura@comune.san-zenone.tv.it](mailto:cultura@comune.san-zenone.tv.it).

#### **4.2. Doveri degli utenti**

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento 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.

Nel Museo 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;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Il visitatore è tenuto quindi ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

E' consentito fotografare gli spazi espositivi per solo utilizzo privato. Il museo si riserva la possibilità di limitare questo in casi specifici esempio quando siano esposte opere coperte da copyright o ci siano termini di tutela della privacy. E' possibile per motivi di studio o altro chiedere di poter effettuare riprese di dettaglio con fotocamera o videocamera finalizzate alla pubblicazione. La richiesta va inoltrata preventivamente all'Ufficio Cultura in forma scritta evidenziando in modo dettagliato la motivazione e la destinazione della documentazione che viene richiesta .

Al museo spetta sempre una copia del materiale documentario e una copia del documento di destinazione finale (rivista, tesi di laurea, pubblicazione scientifica, cd rom ecc.).

#### **5. SERVIZI**

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite con o senza guida
- accesso al patrimonio

- eventi culturali
- laboratori didattici
- promozione del territorio
- mostre temporanee
- conferenze a tema storico, culturale, archeologico, artistico

### 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni  accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico</i>
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi	destinatari: gruppi organizzati  accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico</i>

### 5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
uplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: su autorizzazione e a pagamento in base al <i>tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico</i>
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento : in base al <i>tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico</i>
cessione di spazi	concessione dell'uso degli spazi per esposizioni temporanee, attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali, privati, società accesso: da concordare

### 5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi a tema storico-culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

	organizzazione e realizzazione di conferenze di ambito storico-culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
	organizzazione e realizzazione di eventi culturali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee interne	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

#### 5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: di norma a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione

#### 5.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
	contributi specifici da inserire sul sito del Comune	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
-----------------------	-------------------	---

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Cultura del Comune di San Zenone degli Ezzelini.

## 6. STANDARD DI QUALITA'

- Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto da:
- la L.R. n. 50 del 5 settembre 1984 "Norme in materia di musei, biblioteche, archivi di enti locali o di interesse locale"
- Il Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei", nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 2863 del 18.09.2003;
- il DGR n. 1756 del 19 novembre 2018 di presa d'atto del Decreto del Ministro dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo n. 113 del 21.2.2018 "Adozione dei livelli minimi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale",

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

### 6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dal Consiglio Comunale
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata dalla Giunta, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop del Museo, in biblioteca comunale e sul sito del Comune

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti per l'approvazione del bilancio comunale
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione nei termini previsti dalla normativa vigente per gli Enti Locali.

### 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio, sistema di vigilanza	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza



confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	Illuminazione adeguata alle sale
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 18° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili parcheeggio riservato ai disabili visori di realtà virtuale delle sale difficilmente accessibili ai disabili motori

#### 6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo conservatore del museo	Il Direttore è individuato nel responsabile dell'Area Servizi alla Persona, il Conservatore è individuato nel referente dell'Ufficio Cultura.
funzioni fondamentali	Direzione, conservazione, didattica, custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

#### 6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
ordinamento	presenza di inventari	redazione secondo modalità verificate

#### 6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 8 ore settimanali di apertura collocate nei giorni di sabato e domenica

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;  facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.);	prodotti editoriali, di cui alcuni bilingue;  completezza dell'apparato didascalico;  ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni;  professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura dell'Ufficio Cultura e del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche;  realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante il sito del Comune o la pagina Facebook del Museo	aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

## 8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web).

I reclami possono essere trasmessi a mano o tramite posta elettronica all'Ufficio Cultura e devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta),  distribuzione periodica di questionari,  analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'Ufficio Cultura.

## **9. SICUREZZA**

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

Il museo è dotato di un piano di sicurezza e di un piano di evacuazione.

Tutto il patrimonio del museo risulta assicurato e sono assicurati anche i visitatori e volontari in caso di danni o lesioni accadute all'interno del museo per le quali si riconosca che non esiste volontà di dolo.

## **10. I PROVENTI DEL MUSEO**

I proventi derivanti dai servizi a pagamento del museo, compreso il costo dei biglietti, vengono ascritti direttamente al bilancio comunale a sostegno delle attività istituzionali. Sono quindi destinati al continuo miglioramento dei servizi e ad una maggiore differenziazione del prodotto offerto.