

AMBITO I – STATUS GIURIDICO

Premessa

In Italia il museo si caratterizza come istituto scarsamente “tipizzato”: tanto nel caso dei musei pubblici, quanto dei musei privati esso non è cioè regolato da norme specifiche.

Dotare i musei – indipendentemente dalla loro condizione, pubblica o privata, autonoma o integrata all’interno dell’ente di appartenenza - di statuti, regolamenti o di altri documenti scritti di pari valore, consente di riconoscere loro uno status giuridico proprio e di assicurare a ciascuno museo un complesso organico di norme correlato alla sua specifica missione.

L’esistenza di uno statuto e/o di un regolamento, coerente con una comune definizione di museo e caratterizzato da alcuni requisiti minimi, quanto a struttura e contenuti, costituisce non a caso il primo degli standard minimi previsti dal Codice deontologico dell’ICOM. Statuti e regolamenti costituiscono infatti un insostituibile punto di riferimento per l’organizzazione e il funzionamento di ogni museo e lo strumento per orientarne l’attività. Indicando – in forma esplicita e scritta – finalità e funzioni, compiti e attività, diritti e doveri, definendo ordinamento e assetto finanziario, organizzazione interna e risorse umane, stabilendo principi e norme di gestione amministrativa e patrimoniale, di gestione e cura delle collezioni dei servizi al pubblico.

L’adozione di uno statuto o di un regolamento va pertanto considerato un requisito minimo, valido indipendentemente dalla proprietà e natura giuridica del museo e dalle sue dimensioni.

E’ responsabilità primaria degli enti proprietari o delle amministrazioni responsabili dotare di uno statuto o di un regolamento i musei da loro dipendenti, nel quadro della normativa che disciplina la sua adozione, diversa a seconda della natura giuridica dell’ente proprietario o responsabile e dello specifico status di ogni museo.

Statuti e regolamenti dovranno essere strutturati in armonia con le linee guida generali previste per la loro redazione.

Ogni museo deve essere dotato di uno statuto e/o di un regolamento scritto che, al di là dell'atto costitutivo e in aderenza alla definizione generale di museo, individui chiaramente:

- *la sua natura di organismo permanente e senza scopi di lucro*
- *la missione e le finalità del museo*
- *le forme di governo e di gestione*
- *l'assetto finanziario e l'ordinamento contabile*
- *le norme e le dotazioni di personale*
- *il patrimonio*
- *i principi generale per la gestione e la cura delle collezioni*
- *I principi generali di erogazione dei servizi al pubblico*
- *Le modalità di raccolta dei dati sull'attività e la gestione del museo, a fini statistici e di programmazione*
- *I compiti e le funzioni che il museo debba assumere in riferimento al contesto territoriale, nonché nell'ambito di una eventuale organizzazione in forma associata.*

E' responsabilità primaria degli enti proprietari o delle amministrazioni responsabili far si che i musei da loro dipendenti siano dotati di uno statuto e/o di un regolamento così strutturato.

L'organo di governo del museo è tenuto ad approvare e rendere pubblico un documento programmatico che, in adesione allo statuto e/o al regolamento del museo e ai principi di cui al D.Lgs. 196/1998 e successive modificazioni, ne individui gli obiettivi annuali e pluriennali

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA QUALITÀ DEL MUSEO

Approvata con deliberazione di Giunta Municipale n.....del.....

In attuazione dell'art.....del Regolamento del.....

1. PREMESSA

La Carta della qualità dei Servizi del Museo si ispira alla definizione di Museo come “istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone ai fini di studio, di educazione e di diletto” (ICOM) che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

Nella Carta si trovano i principi fondamentali, la descrizione dei servizi attivi del museo, le informazioni principali (indirizzo, sito web, telefono, orari, tariffe biglietti)

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 si impegna a erogare sulla base del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, 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 ai principi contenuti nelle seguenti discipline:

- il Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15 Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- D.Lgs. 286/99 art. 11 “*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'art. 11 della legge 15 marzo 1997 n. 59*”
- Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*” e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- Codice dei beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 e ss. mm. ii.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del **Settore Cultura e previa approvazione in Giunta** è previsto in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo, del Comune e del Distretto Culturale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo.

IL MUSEO

La Galleria d'Arte Moderna Empedocle Restivo conserva le notevolissime collezioni di dipinti e sculture della seconda metà dell'Ottocento e dei primi decenni del Novecento, formate con una visione di ampio respiro a partire dalla grande Esposizione Nazionale di Palermo del 1891-1892, accolte nelle sale della nuova struttura Museale, moderna e funzionale nella sua concezione presso il complesso monumentale ex Convento S. Anna, apparendo in una luce che le valorizza e ne esalta le qualità.

Nel 1910 il Ridotto del Teatro Politeama divenne la sede della Galleria d'Arte Moderna Empedocle Restivo: Le ragioni di tale scelta furono motivate dal valore emblematico del monumento, che testimoniava la esaltante stagione della Belle Epoque, e dalla sua stessa collocazione nel cuore della città moderna. Dopo quasi un secolo, il Museo si trasferisce nel centro storico della città, oggi luogo di ricerca e d'incontro tra le diverse identità culturali.

Dopo quasi un secolo, la città riscopre il suo Museo in uno spazio di straordinario fascino nel cuore del centro storico della città, di fronte a Palazzo Ganci, celebre set del Gattopardo di Luchino Visconti che qui volle ambientare la leggendaria scena del ballo. Un eccellente progetto di restauro ha prima recuperato il complesso, per adeguarlo poi a spazio museale dotato di tutti i servizi in linea con gli standard internazionali.

Gli spazi del Complesso Monumentale di Sant'Anna diventano definitivamente la Galleria d'Arte Moderna della Città di Palermo, dotata di servizi per l'accoglienza, di laboratori didattici, di una biblioteca e di spazi per esposizioni temporanee.

Le 216 opere selezionate, 178 dipinti e 38 sculture, disegnano una nuova fisionomia della Galleria ricostituendo i percorsi affascinanti di un gusto che portò il suo fondatore e prima direttore Empedocle Restivo e i suoi illustri consulenti, come l'Architetto Ernesto Basile (il maggiore interprete del Liberty in Italia) e l'industriale-ebanista Vittorio Ducrot, ma anche influenti mecenati come Ignazio Florio, ad acquisire pezzi che rappresentassero al meglio l'arte moderna in Italia, soprattutto alle biennali di Venezia e in altre importanti rassegne o presso prestigiose gallerie private come la Pesaro a Milano.

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.

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, informative, educative, formative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica cimentata in particolare sullo studio e la catalogazione delle collezioni.
- Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità dei servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

-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 garantisce/si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate

-Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza 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, chiarezza e cortesia

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 si 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 comunicazione telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche)

- Efficacia ed efficienza

Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- 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.

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

- per efficacia si 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 si 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 costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi scendono 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 di informazione e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito web del Museo e del Comune nonché presso il Museo tramite apposito dépliant informativo e/o guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite dépliant informativi, sul sito web del Museo e del Comune. (sulla guida del Museo, ecc.)

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

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. E' anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici: Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito web .

Per comunicare osservazione e suggerimenti o sporgere reclami sono disponibili i moduli di customer satisfaction dei visitatori posti in biglietteria: La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo del Museo direzione@galleriadartemodernacomunepalermo.it Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico negli orari di apertura del museo.

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.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare presso il guardaroba del Museo borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali a 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 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 del Museo
- Usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi
- Consumare cibi e bevande negli spazi espositivi

5 SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- accoglienza e biglietteria
- guardaroba
- assistenza al pubblico e assistenza in sala
- segnaletica
- portale internet
- visite guidate e assistenza didattica
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria, ristoro
- mostre temporanee
- eventi in apertura straordinaria

Accoglienza e Biglietteria

Nella biglietteria si trovano esposti in italiano e inglese le indicazioni relative a :

- tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi, in caso di mostre il biglietto può subire variazione)
- tariffa audioguida
- le categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti
- condizioni di accesso
- segnalazione eventuali disservizi.

Le stesse informazioni sono riportate sul portale www.galleriadartemodernacomunepalermo.it

E' possibile ottenere dal personale addetto, anche in lingua inglese, informazioni sul Museo, sugli eventi ospitati.

E' a disposizione materiale informativo (in italiano e inglese) contenente

- cenni storici e artistici
- orari
- tariffe biglietti, audio guida
- pianta del museo
- servizi attivati
- eventuali manifestazioni e mostre temporanee
- programma didattico
- Carta della Qualità dei Servizi

Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi del Museo sono pubblicizzati attraverso i dépliant, il portale del Museo e del D.C.P. , newsletters.

Guardaroba

- E' previsto il servizio di guardaroba compreso nel prezzo del biglietto

Per motivi di protezione delle opere il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti compilando il modulo reclami controfirmato dal funzionario del Museo.

Assistenza al pubblico e assistenza in sala

Il personale di assistenza in sala fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni sui percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali

- Nel sito museale viene assicurata la vigilanza e il controllo costante e diretto delle collezioni, anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze e altre attività culturali.

Segnaletica

L'identificazione immediata del Museo è facilitata dall'utilizzo di un logo e un'immagine unitaria

- Il museo è riconoscibile dall'esterno grazie alla presenza di standardi e/o targhe indicanti il luogo di accesso e gli orari
- Nel museo sono presenti indicazioni in lingua italiana e inglese dei servizi essenziali quali toilette, ascensori, caffetteria e libreria.

Portale internet

Il Museo ha un dominio internet www.galleriadartemodernacomunepalermo.it e casella mail dedicata al museo. Nel sito si trovano notizie in italiano relative a:

- cenni storici, artistici e progetti
- sede
- percorsi per temi e per sale e possibilità di creare un proprio percorso personalizzato
- mostre ed eventi in corso, in programma e in archivio
- didattica per le scuole e per tutti
- orari e indirizzo
- biglietti e prenotazioni
- condizioni di accesso
- come raggiungere il museo
- servizi attivati (bookshop, caffetteria, ristorante)
- eventuali aperture straordinarie
- biblioteca, archivio, archivio fotografico
- riferimenti per contattare la struttura (caselle di e-mail dedicate)
- E' possibile iscriversi alla newsletter
- E' possibile prenotare on-line i biglietti d'ingresso al museo.

Visite guidate e assistenza didattica

Sono disponibili su prenotazione visite didattiche dedicate alle scuole di ogni ordine e grado, a gruppi, e cicli di laboratori dedicati a bambini o adulti.

- Le visite didattiche possono essere in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola
- Le visite guidate sono organizzate sia in apertura ordinaria sia straordinaria del Museo
- I supporti informativi didattici (pannelli e didascalie) relative alle esposizioni permanenti sono in italiano e inglese
- Il servizio di audio guida è attivo presso il Museo
- Per approfondire le informazioni sulle attività didattiche si consiglia di consultare il portale www.galleriadartemodernacomunepalermo.it
- Per prenotare telefonare allo 091 8431605 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.00) – tramite fax al numero 091 8889883 (il modulo di richiesta per la visita scolastica si può scaricare dal sito www.galleriadartemodernacomunepalermo.it per le attività relative alla Galleria d'Arte Moderna e da <http://www.palermocultura.it> per le attività dei siti del D.C.P.) tramite e-mail all'indirizzo didattica@galleriadartemodernapalermo.it o didattica@palermocultura.it

Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale

Nel museo sono in vendita le guide del museo presso il punto vendita con la biglietteria

- in particolare è stata approntata una collana editoriale specifica, con guide divulgative ufficiali, cataloghi scientifici e quaderni tematici, cartoline e la cartotecnica ufficiale.
- Il servizio di librerie è fornito durante l'orario di apertura del Museo
- Il personale addetto alla vendita è a conoscenza di almeno un'altra lingua oltre all'italiano (inglese);
- La libreria offre, inoltre, una scelta di oggetti ispirati alla collezione del Museo.

Caffetteria, ristoro

La caffetteria è presente con orari 09,30-18,30 dal martedì al sabato con ristorante e caffè.

Tutto il personale addetto ha una conoscenza di base della lingua inglese e delle procedure e dei requisiti HACCP.

Mostre temporanee

- Annualmente negli spazi temporanei del museo sono programmate mostre con il supporto di esperti nei diversi settori e in collaborazione con Istituzioni Pubbliche e/o Private.
- Il occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: Alcune mostre temporanee possono avere un costo aggiuntivo al biglietto di ingressi, oppure un biglietto solo mostra.

Prima della visita al museo si consiglia di consultare il sito web del Museo.

Eventi in apertura straordinaria

Il servizio eventi riguarda la coperture straordinarie della sede museale, per la realizzazione di iniziative culturali, itinerari di visite guidate, cicli di conferenze ed altre attività di diffusione della cultura.

- Per informazioni si consiglia consultare www.galleriadartemodernacomunepalermo.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 Maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta regionale n. 309/2003 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art.10 della L.R. 18/2000"

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 si impegna a realizzare

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	iscrizione all' ICOM	Adesione ai principi ICOM
trasparenza	possesso di una Carta dei Servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale PEG)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

6.3. Struttura e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia regolarmente verificati compreso il sistema antintrusione e antincendio
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositivi e depositi)	rispetto delle normative di base . presenza della segnaletica di sicurezza le sale sono dotate di telecamere a circuito chiuso interno
confortevolezza	pulizia	pulizia giornaliera
	illuminazione	progetto illuminotecnico per la migliore conservazione e visione ottimale delle opere
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale da 18° ai 22°
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio antistante al museo

6.4. Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
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	Mensile/semestrale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi, schedatura per le singole opere con mappatura informatica	redazione secondo modalità previste dalle norme sul catalogo unico

6.6. Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 50 ore settimanali di apertura dal martedì alla 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 e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso, segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar, ecc); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo, guida delle collezioni, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, 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 del Museo, disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche, realizzazione di attività da parte dei soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	realizzazione di eventi culturali organizzati annualmente in collaborazione con istituzioni pubbliche e private
informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito del Museo e del D.C.P.	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito

7. 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 modulistica opportunamente e gentilmente compilata dall'utente.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica: Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore: Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, questionari, reclami e suggerimenti), il Museo provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (attraverso biglietteria elettronica)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 gg lavorativi (se richiesta).

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.