

COMUNE DI SOGLIANO AL RUBICONE

Provincia di Forlì - Cesena



REGOLAMENTO MUSEI E MOSTRE COMUNALI E RELATIVA CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Adottato con atto deliberativo di Consiglio Comunale n° 65 del 22.11.2005

Regolamento dei musei e delle mostre comunali

Titolo I – Disposizioni generali

Art. 1 – Oggetto

Il Comune, al fine di promuovere lo sviluppo e la crescita civile e culturale della propria realtà sociale ha istituito il Museo Agostino Venanzio Reali, “ARTE e POESIA”, presso la Canonica dell’Abbazia di Montetiffi e la Mostra permanente “ANTONIO VEGGIANI” presso Palazzo Ripa-Marcosanti in Piazza Garibaldi n. 19 ed è intenzionata presso la stessa sede ad istituire il Museo “ARTE POVERA”

Il Comune provvede alla gestione diretta dei suddetti Musei in ogni loro articolazione e servizio di carattere culturale ad essi affidata, avvalendosi anche della collaborazione di soggetti terzi, .

Art. 2 – Finalità perseguite

Il Comune con l’istituzione dei suddetti contenitori culturali si pone l’obiettivo di raccogliere, ordinare e studiare e rendere fruibili per il pubblico:

- le opere letterarie ed artistiche del frate cappuccino Agostino Venanzio Reali
- gli oltre 5000 volumi, il materiale fotografico, le diapositive ed i numerosi reperti fossili raccolti nella sezione documentaria ed in quella mineralogica dell’ing. Antonio Veggiani
- il museo di Arte Povera, ossia di carte nate per lo più nella seconda metà dell’ottocento, raccolte dalla famiglia Parenti di Sogliano al Rubicone.

Altri obiettivi di carattere generali che il Comune persegue sono:

- promuovere l’educazione e la didattica della cultura;
- partecipare alla conoscenza e valorizzazione della cultura locale;
- contribuire alla conoscenza della cultura partecipando al sistema integrato dei musei della provincia di Forlì-Cesena;
- mantenere stretti collegamenti operativi con le altre realtà culturali;
- promuovere ed attuare ogni utile iniziativa di carattere culturale, sociale, turistico ed economico finalizzata a favorire il massimo della fruizione e la conoscenza dei musei da parte dei cittadini;
- promuovere e valorizzare la collaborazione di terzi, singoli o associati, alle attività del museo.

Art. 3 – Principi di gestione

L’operatività culturale, scientifica e gestionale dei contenitori culturali trae fondamento dal programma di mandato del sindaco e dagli obiettivi annuali fissati con il PEG, nonché sulle funzioni gestionali del Responsabile della competente area comunale che assume la funzione di **Responsabile dei contenitori culturali**.

In particolare spettano al suddetto Responsabile:

- la gestione del personale;
- la gestione dei mezzi finanziari e delle eventuali tariffe per l’accesso determinate con le modalità stabilite per i servizi a domanda individuale;

- la gestione delle risorse stabilite con il bilancio;
- la stipula di contratti di collaborazione con soggetti dotati di idonea professionalità che possano coadiuvarlo nella gestione del patrimonio e dei servizi;
- l'accettazione di donazioni e depositi;
- la determinazione degli orari di apertura al pubblico;
- l'approntamento dei programmi e dei progetti da sottoporre alla valutazione dell'amministrazione.

Art. 4 – Obiettivi e standard di servizio

Il Responsabile dei contenitori culturali definisce ed indirizza i propri servizi e le strutture operative, incrementa e valorizza le raccolte anche sulla base di indagini sulle esigenze del pubblico ed il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi erogati.

Art. 5 – Carta dei diritti degli utenti dei Musei e delle Mostre

Per raggiungere i fini di cui al precedente articolo il Responsabile dei contenitori culturali predispone, per l'adozione da parte del competente organo, la Carta dei diritti degli utenti dei Musei e delle Mostre di Sogliano al Rubicone.

Detta carta:

- individua gli standard del servizio e di relativi strumenti per la valutazione della soddisfazione degli utenti;
- individua le modalità per facilitare la comunicazione fra Musei e cittadini;
- favorisce la tutela dei materiali e delle testimonianze ambientali e culturali finalizzate alla divulgazione e promozione del patrimonio culturale ed ambientale locale;
- definisce percorsi espositivi con accesso a i disabili e garantendo visite guidate per un pubblico differenziato, scolaresche, studiosi, ricercatori ecc.
- attribuisce la possibilità al Responsabile dei contenitori culturali di verificare l'andamento del servizio, con attivazione di procedure di reclamo e di segnalazione delle anomalie.

Art. 6 – Patrimonio

Il Responsabile dei contenitori culturali è incaricato di compiere i negozi giuridici necessari al perseguimento dei fini e degli obiettivi fissati dall'amministrazione, quindi stipulare convenzioni, accordi, concessioni e tutti gli altri contratti.

Tutti i reperti, anche detenuti temporaneamente, devono essere inventariati in appositi registri.

I reperti di particolare pregio potranno:

- essere resi, di regola, inaccessibili ed esposti solo in particolari occasioni e con l'assunzione di idonee cautele;
- essere temporaneamente prestati a titolo gratuito od oneroso.

Art. 7 – Norma finale

Il presente Regolamento, nella fase di prima attuazione entra in vigore, al successivo giorno scadere del quindicesimo giorno dalla pubblicazione unitamente alla carta dei servizi di cui al precedente articolo 5 la quale potrà essere successivamente integrata e modificata, su proposta del Responsabile con autonomo provvedimento.

Carta dei diritti degli utenti dei musei e delle mostre del Comune di Sogliano al Rubicone

Introduzione

Il Comune di Sogliano al Rubicone intende porre gli utenti dei musei e delle mostre al centro della propria azione individuando nella loro soddisfazione un principio sostanziale da salvaguardare anche attraverso l'adozione della Carta dei diritti dell'utente dei musei e delle mostre.

La Carta si realizza mediante i seguenti caratteri:

- individuazione ed adozione di standard;
- adozione di strumenti per la valutazione della soddisfazione degli utenti;
- attivazione di canali di comunicazione fra utenti, musei e mostre;
- miglioramento progressivo delle prestazioni e dell'offerta in termini di qualità.

Cosa è la Carta dei diritti dell'utente

La Carta si presenta, nella sostanza, come impegno pubblico del Comune al rispetto dei diritti fondamentali dei propri utenti, anche potenziali dei musei e delle mostre. La immediata conseguenza di tale impegno è l'attivazione di canali e strumenti per realizzare e facilitare la comunicazione fra musei e cittadini con il fine di raggiungere un continuo miglioramento dei servizi.

La Carta, i cui principi sono da individuarsi nell'impegno alla trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia dell'azione pubblica, trae le proprie linee ispiratrici dalla legge relativa al procedimento amministrativo nel campo delle autonomie e dall'atto d'indirizzo sui criteri tecnico scientifici e di standard di funzionamento e sviluppo dei musei.

La Carta individua ed elenca le aree nelle quali i musei e le mostre s'impegnano a garantire agli utenti il diritto:

- A ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei musei e delle modalità di accesso ai servizi ed alle iniziative. In tal senso il Comune s'impegna a predisporre adeguati strumenti d'informazione ed alla massima divulgazione delle informazioni, sia internamente che esternamente, ed alla massima trasparenza delle proprie attività e degli obiettivi, attivando come strumenti la pubblicazione dei documenti di base e predisponendo report periodici sull'attività di gestione;
- Alla comunicazione con il museo, favorendo il diritto d'accesso facilitato a tutte quelle forme di comunicazione che possano permettere al cittadino proprie comunicazione indirizzate al museo, sulla qualità dei servizi erogati, sulle azioni intraprese, sull'operatività e missione del museo. In tal senso il Comune s'impegna a predisporre concrete modalità operative per l'offerta di occasioni, modi e strumenti che facilitino la comunicazione ed il contatto attivando strumenti quali: questionari agli utenti sugli eventi e sui servizi, indagini conoscitive presso utenti reali e potenziali, cura e aggiornamento dei servizi informativi, adozione di standard e indicatori di qualità.
- Al reclamo e alla relativa risposta da parte dei responsabile dei musei e delle mostre. In tal senso il Comune s'impegna a facilitare la comunicazione di reclami tramite la predisposizione di strumenti di facile accesso ed a rispondere al reclamo entro 15 giorni dal ricevimento ed attivando schede di segnalazione / suggerimento / reclamo con risposta personalizzata.

- Alla sicurezza, compreso il diritto a partecipare alle iniziative del museo e all'accesso ai servizi nella piena garanzia della tutela della persona in termini di sicurezza e incolumità. In tal senso il Comune s'impegna a adeguare il museo alle norme standard di sicurezza per il pubblico e per gli operatori in servizio.
- All'accesso, ossia alla massima facilitazione per la partecipazione alle iniziative dei musei e delle mostre e l'accesso ai servizi, senza alcun impedimento agli spostamenti ed alla mobilità nelle aree e spazi destinati all'accesso del pubblico, in orari di apertura in armonia con l'organizzazione del lavoro e del tempo libero dell'individuo e della famiglia. In tal senso il Comune s'impegna a predisporre una chiara informazione sulle modalità di accesso ai servizi ed alle iniziative, organizzando gli orari di servizio, di accoglienza e di apertura al pubblico partendo da ricerche e valutazioni sull'organizzazione sociale dei tempi e degli spostamenti, attivando ogni strumento idoneo per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- Alla massima facilitazione e comprensione delle modalità d'incontro con il sapere, l'informazione, la comunicazione, il patrimonio ed i risultati del lavoro di ricerca e documentazione dei musei. Il Comune si prende quindi cura degli ordinamenti documentari applicando strumenti tecnici ed informatici utili ad un facile accesso alle informazioni, agli archivi, alle banche dati ed alla dotazione bibliografica del museo, attivando tecnologie hardware e software per l'accesso alle banche dati ed adottando standard ed indicatori di qualità;
- All'accoglienza, improntata alla massima disponibilità, professionalità e tutela della dignità individuale, predisponendo il servizio di accoglienza con impiego di personale adeguatamente formato ed indirizzato;
- Alla privacy, mediante tutela dei dati personali comunicati e depositati presso il museo, nel rispetto delle norme vigenti in materia;
- Alla correttezza scientifica, fornendo informazioni, comunicazioni, prodotti, pubblicazioni, allestimenti e quant'altro relativo all'iniziativa culturale del museo improntate alla massima correttezza e affidabilità scientifica. Il Comune s'impegna pertanto a rendere disponibili al pubblico informazioni e documenti vagliati in ordine alla loro attendibilità e correttezza impiegando, nella ricerca e nel lavoro scientifico di documentazione personale chiaramente qualificato;
- Ad usufruire di servizi e di strumenti, ad incontrare offerte e a partecipare ad iniziative la cui utilizzazione abbia comportato valutazioni su eventuali forme d'inquinamento e di disturbo all'ambiente. In tal senso il Comune s'impegna ad utilizzare, per ogni azione ed iniziativa di produzione, attrezzature e materiali non inquinanti evitando ogni azione negativa di disturbo all'ambiente.
- Al rispetto di idee, cultura, scelta e religione, usufruendo di servizi e partecipando ad iniziative il cui contenuto non sia offensivo o lesivo della dignità delle libere scelte di ogni cittadino espresse, interpretare e perseguite nell'ambito dei diritti e dei doveri sanciti dalla carta costituzionale. Il comune s'impegna pertanto a considerare in ogni propria azione ed attività, una comunicazione cosciente della presenza nella società e fra gli utenti reali e potenziali di pluralità sociali, etniche e religiose.

La realizzazione del museo Agostino Venanzio Reali, "ARTE e POESIA", presso la Canonica dell'Abbazia di Montetiffi, della mostra permanente "ANTONIO VEGGIANI" nonché l'istituendo museo "ARTE POVERA" presso Palazzo Ripa-Marcosanti in Piazza Garibaldi n. 19, testimoniano l'impegno del Comune che si è espresso nell'investimento di ingenti risorse per la ricerca di occasioni e di linguaggi finalizzati al dialogo e allo sviluppo della comunità locale e del proprio territorio, partecipando alle vicende ed ai progetti di crescita civile e culturale della propria realtà sociale e concorrendo a quella riflessione sulla qualità della vita che scaturisce dalla coscienza dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico culturale.

Per la realizzazione di tali obiettivi il Comune considera:

- l'orientamento alla qualità dei propri servizi e della propria organizzazione nel settore culturale, quale impegno etico, deontologico e di responsabilità pubblica;
- l'attenzione alla partecipazione del pubblico quale aspetto determinante della progettualità e operatività;
- i diritti dell'utenza quale elemento imprescindibile dell'azione culturale e organizzativa;
- l'agevolazione dell'accesso ai saperi, alla comunicazione e all'informazione quale espressione di valore e di qualità pubblica.

1 - Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario che l'Amministrazione persegue con la realizzazione dei contenitori culturali del Comune di Sogliano al Rubicone è quello di proporsi come centro espositivo, di coordinamento e di studi per attuare due linee principali di intervento:

- conservazione e tutela dei materiali e delle testimonianze ambientali e culturali;
- gestione, fruizione, divulgazione e promozione del patrimonio culturale ed ambientale presso il pubblico.

2 – Attività del servizio

Il museo delle opere del frate cappuccino, teologo e biblista, Agostino Venanzio Reali, “ARTE e POESIA” che è stato aperto al pubblico dal settembre 2004 presso la restaurata Canonica dell'Abbazia di Montetiffi, consente la visione di un importante patrimonio artistico e culturale precedentemente non fruibile per il pubblico, del quale recentemente il Comune ha acquisito la disponibilità grazie alla preziosa collaborazione dell'Ente Morale “Provincia di Bologna dei frati minori dei cappuccini”.

La mostra permanente “ANTONIO VEGGIANI” che raccoglie nelle sezioni documentaria e mineralogica allestite all'interno di sei splendide sale affrescate che risalgono all'inizio del 1800 un vasto patrimonio culturale e l'istituendo museo “ARTE POVERA” imperniato che raccoglierà “carte povere” realizzate nella prima metà del secolo scorso, entrambi realizzati presso il restaurato Palazzo Ripa-Marcosanti in Piazza Garibaldi n. 19, testimoniano l'impegno del Comune che si è espresso nell'investimento di ingenti risorse per la ricerca di occasioni e di linguaggi finalizzati al dialogo e allo sviluppo della comunità locale e del proprio territorio, partecipando alle vicende ed ai progetti di crescita civile e culturale della propria realtà sociale e concorrendo a quella riflessione sulla qualità della vita che scaturisce dalla coscienza dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico culturale.

3 – Oggetto del servizio

- **Percorso espositivo**

Il percorso espositivo dei musei e delle mostre risulta altamente innovativo per i criteri adottati per la comunicazione delle informazioni agli utenti in ambienti di grande suggestione e fascino.

- **Visite guidate**

Presso i musei e le mostre sono disponibili visite guidate su prenotazione per gruppi turistici italiani e stranieri e per gruppi di studenti di ogni istituto e grado.

- **Edizioni di guide**

Il Comune provvede all'edizione di guide per una migliore fruizione dei percorsi espositivi da parte del visitatore.

- **Sito internet**

Nell'ambito del sito internet ufficiale del Comune www.comune.sogliano.fc.it sono reperibili, tramite apposito link, notizie ed approfondimenti sulle attività del servizio.

- **Attività scientifica e documentale**

La sede museale di Palazzo Ripa-Marcosanti raccoglie e cataloga nei propri locali, la documentazione bibliografica, fotografica e multimediale di proprietà del Comune che può essere consultata su richiesta.

- **Attività convegnistica**

La sede museale ospita, promuove ed organizza convegni ed incontri sulla tutela e la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali e promuove anche lo svolgimento di attività didattiche.

4 – Modalità di accesso e fruizione

I musei e le mostre sono fruibili negli orari di apertura riportati al punto 6.

Qualora l'accesso ai Musei avvenga a titolo oneroso, la relativa tariffa sarà determinata secondo le modalità stabilite per i servizi a domanda individuale.

Per prenotazioni di gruppi o visite guidate e per informazioni di carattere amministrativo o scientifico è possibile contattare direttamente il responsabile dei contenitori culturali (tel. 0541/817311/ 81328) tutti i giorni feriali dalle ore 09.00 alle 13.00 o esclusivamente nel periodo estivo all'ufficio turistico tel. 3356093313.

5- Destinatari

Il pubblico, le scolaresche, gli studenti, gli studiosi ed i ricercatori, gli operatori culturali e scientifici.

6 – Orari di accesso al pubblico

Il Museo delle opere di Agostino Venanzio Reali, "ARTE e POESIA" è visitabile nelle seguenti giornate:

Periodo invernale (dal 1 novembre al 30 marzo)

- SABATO dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- DOMENICA, dalle ore 14.30 alle 18.30.

Periodo estivo (dal 1 aprile al 31 ottobre)

- SABATO dalle ore 16.00 alle ore 19.00
- DOMENICA dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Per prenotazioni visite Museo nei giorni feriali necessita telefonare ai seguenti numeri: Ufficio comunale cultura – 0541/817328 – 0541/817311 o Associazione "La Teglia e la sua Terra" – tel. 0541/940612 ovvero al n. 0541/940708

La Mostra permanente "ANTONIO VEGGIANI" è visitabile per l'intero anno nelle seguenti giornate:

- SABATO dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- DOMENICA dalle 15.30 alle 18.30.

Sono possibili visite guidate nei giorni feriali prenotandole con almeno 3 giorni in anticipo, al seguente numero: 0541/ 817328.

In occasione di particolari eventi i citati Musei resteranno aperti per le visite al pubblico in giornate e orari aggiuntivi a quelli suindicati.

Nell'eventualità in cui venga ravvisata la necessità di rendere maggiormente fruibile l'accesso da parte dei visitatori, il Responsabile dei contenitori culturali, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento dei Musei e delle Mostre Comunali, potrà, sentita la Giunta Comunale, apportare variazioni agli orari come sopra definiti.

7 - Ubicazione degli uffici

Il Museo delle opere di Agostino Venanzio Reali, "ARTE e POESIA" presso la restaurata Canonica dell'Abbazia di Montetiffi, frazione Montetiffi.

La mostra permanente "ANTONIO VEGGIANI" ed l'istituendo Museo "ARTE POVERA" sono collocati presso il restaurato Palazzo Ripa-Marcosanti in Piazza Garibaldi n. 19, Sogliano capoluogo,

8 - Personale operante nel servizio

La responsabilità e funzioni di coordinamento sono attribuite al Responsabile dell'Ufficio Cultura che si avvale di collaboratori esterni con funzioni di guida, custodia e sorveglianza.

9 – Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie o note scritte o fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati.
- Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del personale addetto al servizio.

b) continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma, nei seguenti modi:

- con affissione di cartelli agli ingressi;
- con comunicazioni agli operatori culturali e turistici ed ai gruppi organizzati;

c) efficienza ed efficacia

Il Comune impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni e dei servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) eguaglianza ed imparzialità

Il personale addetto ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) cortesia e disponibilità

Il Responsabile dell'Ufficio s'impegna a far sì che il proprio comportamento e quello dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il suddetto responsabile s'impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti, anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio s'impegnano, nei confronti degli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, durante l'orario di apertura al pubblico delle sedi garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10 - Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

a) Informazione agli utenti

Il Comune di Sogliano al Rubicone adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione agli utenti circa le modalità di presentazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo le proprie istanze;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla predisposizione di dette istanze.

b) Rapporti con gli utenti

Il responsabile dell'Ufficio cultura predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolarli.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio il responsabile Ufficio Cultura o suo delegato attiva i seguenti interventi:

- indagini sulla soddisfazione dei destinatari

periodicamente vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso;

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

- procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare reclami relativi all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, il Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto di valutazione della Carta dei servizi e sono esaminati al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

- procedure di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile dell'Ufficio Cultura, sentiti periodicamente gli operatori addetti al servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti e formula le proposte di miglioramento degli stessi affinché vengano inclusi e considerati nella redazione del piano di miglioramento della qualità.

11 – Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

Fattore di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità per il 2006
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	9 ore settimanali (compreso le visite a richiesta)
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura	Su richiesta nei giorni feriali
Informazione all'utenza	Disponibilità di bacheche visibili negli spazi a disposizione del pubblico	Massima visibilità e aggiornamento costante
	Facilità di accesso alla documentazione scientifica	Totale
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino di riconoscimento	Agevole identificazione del cognome, nome e finzione degli addetti
Formazione professionale delle risorse umane	Corsi di aggiornamento tecnico aggiornamento teorico/pratico a carico degli operatori esterni.	n. 1 partecipante per ogni Museo
Verifica sull'attività svolta	Numero reclami presentati nell'anno solare	Max. 10
	percentuale reclami accolti	50%

12 – Valutazione e aggiornamento della Carta

Il Responsabile dell'Ufficio Cultura, sentiti gli operatori addetti al servizio, verificate le anomalie che si sono riscontrate ed i miglioramenti apportati, predispone su richiesta della Giunta Comunale un rapporto con l'indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella ed i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;

- c) dei reclami presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito delle risultanze del rapporto e degli obiettivi fissati dalla Giunta, il responsabile dell'Ufficio Cultura aggiorna o conferma gli standard o gli indicatori di qualità rinvenibili nella Carta del servizio.

Art.13 Forme di pubblicità

Ai sensi del precedente articolo 10, al fine di dare compiuta informazione agli utenti, la presente Carta dei diritti degli utenti dei Musei e delle Mostre verrà affissa all'albo pretorio comunale e in prossimità degli accessi dei Musei e Mostre nonché, per estratto, nel materiale pubblicitario.