

## Centro "Musei di Montescudo"

# Carta dei Servizi 2009-2013

La Giunta Comunale del Comune di Montescudo ha approvato in data 30/05/2009 la presente Carta dei servizi, con validità 2009-2013.

### 1. Premessa

La presente carta dei servizi si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, alle proprie dichiarazioni di missione, le quali pongono il pubblico al centro dell'azione del museo, e in coerenza con l'applicazione del proprio Sistema Qualità il quale individua nella soddisfazione dell'utente un principio sostanziale,

La Carta si realizza sui seguenti caratteri:

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

La Carta, i cui principi sono da individuarsi nell'impegno alla trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia della azione pubblica, trae le proprie linee ispiratrici dalla legge relativa al procedimento amministrativo nel campo delle autonomie (Legge 7 agosto 1990 n. 241), dal Decreto Ministeriale del 31 marzo 1994 relativo alle norme deontologiche e comportamentali per i dipendenti pubblici, dal D.M. 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998) " e dal "Codice di Deontologia professionale" dell' ICOM-UNESCO (International Council of Museums)

La carta è soggetta a revisione periodica sia per l'aggiornamento degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami. Gli interventi, in mancanza di particolari necessità, avranno cadenza triennale.

La carta sarà resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul sito del Comune di Montescudo e la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

## **2. Presentazione dei Musei di Montescudo**

### *2.1 Museo Etnografico di Valliano*

Il Museo Etnografico di Valliano di Montescudo trae le sue origini dall'esperienza didattica di un gruppo di insegnanti della Scuola Media di Montescudo, coordinata da Gino Valeriani e iniziata intorno agli anni '70 del secolo scorso. L'idea di fondo era quella di avvicinare la didattica alla cultura del territorio, partendo dalla conoscenza della gente, dai racconti che si tramandavano e dalle attività che da secoli si svolgevano. Lo scopo era quello di stabilire un rapporto vivace di scambio tra scuola e territorio, di indirizzare la ricerca storico-sociale verso le attività agricole e artigianali, verso l'organizzazione della casa e della famiglia, presentando poi alla comunità i risultati delle ricerche tramite mostre, feste annuali e pubblicazioni.

Gli insegnanti trovavano i loro punti di riferimento, da una parte nel Centro Educativo Italo-Svizzero di Rimini e nella pedagogia di Freinet, dall'altra nel Centro interregionale di studi e ricerche della civiltà appenninica di Sestino (Arezzo). L'approccio con la cultura del luogo avveniva stimolando i ragazzi a intervistare i loro nonni e i loro genitori e a portare a scuola oggetti. Gli insegnanti inoltre invitavano a scuola gli stessi familiari dei ragazzi, oppure artigiani o contadini, a raccontare la loro esperienza, a mostrare come si svolgevano attività, come la lavorazione al tornio dell'argilla o la produzione del miele.

A scuola poi gli studenti trascrivevano e analizzavano le interviste insieme agli insegnanti, raccoglievano le informazioni in schede ed erano coinvolti nell'organizzazione degli spazi all'interno dell'edificio scolastico nei quali collocare gli oggetti raccolti.

Il Museo Etnografico di Valliano di Montescudo, nell'attuale allestimento, realizzato in collaborazione con il Museo degli Usi e Costumi della Gente di Romagna di Santarcangelo, contiene parte degli oggetti raccolti dai ragazzi e dagli insegnanti nel corso degli anni '70 e '80, e sviluppa un'esposizione basata sul tema della centralità della casa nel mondo contadino. Le varie sezioni sono state dunque pensate per illustrare varie attività che nella casa avevano il loro punto di riferimento, sia quelle che si svolgevano all'interno di essa, in quanto relative all'abitare, sia quelle che avevano luogo all'esterno, perché legate alla coltivazione della terra o ai rapporti con la città, ma che avevano il loro punto di partenza e di arrivo sempre nel nucleo familiare che abitava la casa.

E' entrato a far parte del Sistema Musei della Provincia di Rimini giusta convenzione per la disciplina del sistema museale della Provincia di Rimini Rep. n.327 del 05/12/2005 e con delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 29/06/07 viene approvato il regolamento del Museo Etnografico di Valliano, definiti gli organi di gestione e la dotazione di personale.

#### **2.1.1 La missione del Museo**

##### *L'impegno*

L'impegno del Museo Etnografico di Valliano si esprime nell'investimento di risorse ed energie per la ricerca di occasioni e linguaggi finalizzati ad un dialogo con le socialità del proprio territorio, presentando le testimonianze tradizionali nella complessità dei loro rapporti con l'universo culturale ed esponendo i caratteri simbolici, rituali, linguistici e materiali insiti nelle diverse manifestazioni umane.

In tal senso il Museo individua come risorsa le potenzialità della comunità civile e come produttività la capacità di organizzare un'offerta in termini di promozione d'interventi mirati nel campo della socialità.

Il Museo Etnografico di Valliano individua nella dimensione della restituzione culturale il valore della propria operatività. Restituzione in termini di partecipazione attiva alla cultura e alla crescita del luogo in cui il museo risiede per porsi, fedele alla sua natura tematica e museale, come polo d'interesse sociale stimolo di riflessioni sulla qualità della vita, centro propulsivo di iniziative mirate alla formazione e dialogo sulle questioni dell'identità, della diversità e dell'appartenenza.

### *L'azione*

Il Museo Etnografico di Valliano si rivolge a tutti i cittadini indistintamente al fine di:

- contribuire allo sviluppo della comunità locale e del proprio territorio;
- partecipare, per quanto di sua competenza, alle vicende ed ai progetti di crescita civile e culturale della propria realtà sociale;
- concorrere a quella riflessione sulla qualità della vita che scaturisce dalla coscienza dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico-culturale.

Il Museo Etnografico di Valliano inoltre pone particolare attenzione ai valori dell'incontro sociale, al recupero di un corretto rapporto fra consumo, sfruttamento delle risorse e manualità, alla conoscenza della storia quale garanzia per la realizzazione di prospettive sul futuro individuale e collettivo.

Per la realizzazione di tali obiettivi il museo considera:

- l' "orientamento alla qualità" dei propri servizi e della propria organizzazione quale impegno etico, deontologico e di responsabilità pubblica;
- l'attenzione allo sguardo e 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 del valore del museo come servizio di qualità pubblica.

Nella necessità di ordinare gli impegni finanziari e lavorativi, i carichi di lavoro, l'espressione delle potenzialità, lo sfruttamento delle risorse, l'organizzazione delle economie, l'adozione dei sistemi per la qualità e la promozione, il Museo Etnografico di Valliano individua la propria produttività nella capacità di gestione della complessità e degli indirizzi circa la natura globale dell'impresa museale, sia in termini di valorizzazione dei beni demoetno-antropologici (salvaguardia, conservazione, ordinamento, ricerca ed esposizione) sia in termini di servizi al pubblico (accoglienza, formazione, didattica, informazione, divulgazione).

### *2.2 Museo della Linea Gotica Orientale – Chiesa della Pace*

Il museo, formatosi a più riprese nel corso degli anni Ottanta, è allestito nei locali annessi alla Chiesa oggi denominata della Pace (già Chiesa di San Pietro), nei pressi del Paese di Montescudo.

Il percorso espositivo, che si snoda in alcune sezioni tematiche, racconta gli eventi bellici che interessarono il borgo di Montescudo ed il territorio collinare riminese lungo la linea gotica mediante fotografie, scattate, soprattutto dai soldati-fotografi inglesi sui campi di battaglia, documenti ed un piccolo nucleo di oggetti (fucili, mitragliatori, frammenti di bombe) raccolti ed ordinati dall'ex parroco della chiesa, appassionato ricercatore di memorie locali.

La chiesa intitolata a San Pietro 'inter rivos', ha origini medievali. Costruita sulle fondamenta di un'antica abbazia benedettina, è stata ampiamente modificata nel corso del XVIII secolo. Danneggiata durante i bombardamenti del 1944, la chiesa è stata di recente restaurata, così come la canonica che la affianca.

## **2.2.1 La missione del Museo**

### *L'impegno*

L'impegno del Museo della Linea Gotica Orientale – Chiesa della Pace si esprime nell'investimento di risorse ed energie per la ricerca di occasioni e linguaggi finalizzati ad un dialogo con le socialità del proprio territorio, evidenziando le testimonianze storiche e culturali di un passato ricco di eventi sociali, economici e storici. Tale patrimonio culturale si propone come valido strumento per una sempre necessaria riflessione sulla nostra storia, al fine dell'acquisizione di una più chiara identità culturale ed umana.

In tal senso il Museo individua, attraverso la sua complessa stratificazione architettonica ed il successivo parziale restauro conservativo, l'efficace documentazione fotografica degli eventi bellici che si sono succeduti alla fine della Seconda Guerra Mondiale, come risorsa le potenzialità della comunità civile e come produttività la capacità di organizzare un'offerta in termini di promozione d'interventi mirati nel campo della memoria storica e sociale.

Il Museo individua nella dimensione della restituzione della memoria storica il valore della propria operatività e nella partecipazione attiva alla cultura in esso custodita la propria finalità primaria.

Nella fedeltà alla sua natura tematica e museale, si offre come polo d'interesse sociale, stimolo ad iniziative mirate alla formazione ed al dialogo sulle questioni attinenti la realtà storica e sociale del territorio nonché importante luogo di riflessione tra memoria ed identità storico culturale

### *L'azione*

Il Museo della Linea Gotica Orientale – Chiesa della Pace si rivolge a tutti i cittadini indistintamente al fine di:

contribuire alla conservazione della memoria storica della comunità locale e del proprio territorio;

promuovere, attraverso la ricostruzione tematica degli eventi bellici che hanno coinvolto la comunità locale, spunti di riflessione per una crescita consapevole della coscienza civile e culturale ;

concorrere alla necessaria riflessione sulla identità della vita che scaturisce dalla coscienza dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico-culturale.

Il Museo inoltre pone particolare attenzione alla divulgazione, attraverso visite guidate, proiezione di materiale audio visivo, incontri tematici e testimonianze, ad un passato ricco di eventi unici, allo scopo di rendere sempre più tangibile la nostra memoria storica collettiva.

Per la realizzazione di tali obiettivi il museo considera:

- l' "orientamento alla qualità" dei propri servizi e della propria organizzazione quale impegno etico, deontologico e di responsabilità pubblica;
- l'attenzione allo sguardo e 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 alla conoscenza, alla comunicazione e all'informazione quale espressione del valore del museo come servizio di qualità pubblica.

### **3. Finalità e principi**

#### *3.1 Obiettivi*

La Carta si presenta, nella sostanza, come impegno pubblico del museo al rispetto di diritti fondamentali dei propri visitatori utenti reali e potenziali. L'immediata conseguenza di tale impegno e dichiarazione pubblica è l'attivazione di canali e strumenti per realizzare e facilitare la comunicazione fra musei e cittadini; dialogo e comunicazione finalizzati al continuo miglioramento dei servizi.

Costituiscono obiettivi del presente documento la pubblicità dei servizi disponibili, la trasparenza nei rapporti fra Musei e cittadini, la qualificazione dei servizi offerti. I Musei di Montescudo si propongono altresì di soddisfare i bisogni dei visitatori e dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove o diverse esigenze. Si intende inoltre promuovere la concertazione e la partecipazione attiva e propositiva degli utenti stessi, stabilendo precise regole che consentano agli utenti medesimi di far valere i loro diritti, con l'onere però di rispettare gli obblighi a loro carico; semplificare le procedure adeguandole costantemente alla domanda dei visitatori e dell'utenza e alla ricerca del miglior rapporto fra qualità dell'offerta e costi; fornire precise garanzie ai visitatori e agli utenti, enunciate nei principi fondamentali qui di seguito esposti.

#### *3.2 Principi*

I Musei garantiscono il libero accesso ai servizi senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e l'uniformità di comportamento sono alla base dell'attività quotidiana degli addetti ai servizi e sono costantemente assicurate.

Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio. I Musei si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare saranno ricercate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto con il pubblico.

I Musei incoraggiano forme di collaborazione attive con il pubblico al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. La partecipazione si concretizza nel diritto di accesso alle informazioni e nella possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere di aiuto per migliorare il servizio. Tutti i visitatori e gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dai Musei, i quali devono farsi carico di favorire al massimo la conoscenza dei servizi. Ciò anche per consentire oggettive valutazioni dei risultati conseguiti nelle azioni intraprese e sempre comunque nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza. I Musei di Montescudo armonizzano il proprio regolamento ai principi enunciati nella presente carta.

### *3.3 Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali*

I Musei garantiscono che i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore ed in particolare alla L. n. 675/1996 Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), consolidata con D. lg. n. 467/2001, ed al D. lgs. n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali).

Il trattamento dei dati personali è gestito dai Musei secondo quanto previsto dal Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali, redatto ogni anno in conformità al dispositivo previsto dal D. lgs. n. 196/2003.

I Musei intendono garantire inoltre il trattamento dei dati personali contenuti negli archivi storici, la cui consultazione prevede da parte di ogni utente la sottoscrizione e condivisione del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici, adottato con Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001.

## **4. Diritti degli utenti e dei visitatori**

La Carta si presenta, nella forma, nella individuazione ed elencazione delle aree nelle quali il museo si impegna al "rispetto dei diritti" (Diritto a) e nella indicazioni, rispetto ad ognuna di esse, dei fattori di qualità (Cosa s'intende), degli standard di qualità adottati (In tal senso il museo si impegna a) e degli strumenti attivati (...attivando i seguenti strumenti).

<b>Diritto a:</b>	Cosa s'intende (fattori di qualità)	In tal senso il museo si impegna a (standard di qualità):	... attivando i seguenti strumenti
-------------------	-------------------------------------	---	------------------------------------

<p><b>A ricevere una chiara ed efficace informazione</b></p>	<p>Il diritto alla conoscenza delle offerte del museo e delle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; nonché dei bilanci del museo, degli obiettivi e dei risultati anche in relazione all'utilizzo del finanziamento pubblico.</p> <p>Il diritto alla conoscenza dei responsabili amministrativi, gestionali e scientifici del museo.</p> <p>Il diritto alla conoscenza della ragion d'essere e degli obiettivi del museo (missione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predisporre adeguati strumenti d'informazione;</li> <li>- alla massima divulgazione delle informazioni sia internamente che esternamente al museo;</li> <li>- alla massima trasparenza sulle proprie attività, obiettivi e investimenti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pubblicazione dei documenti base (missione, regolamento, carta dei diritti);</li> <li>. Redazione di <i>Report</i> annuale sulle attività di gestione e servizi;</li> <li>. Cura e aggiornamento della sezione sul sito web relativo al museo dedicata alla comunicazione con il pubblico;</li> <li>. Adozione, nella progettazione e nelle analisi di consuntivo, di standard e indicatori di qualità.</li> </ul>
<p><b>Alla comunicazione con i musei</b></p>	<p>Il diritto all'accesso facilitato a tutte quelle forme di comunicazione che possano permettere al cittadino proprie comunicazioni indirizzate al museo, sulla qualità dei servizi erogati, punti di vista sulle azioni intraprese e quant'altro relativo alla operatività e missione del museo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predisporre concrete modalità operative per l'offerta di occasioni, modi e strumenti che facilitino la comunicazione ed il contatto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Questionari agli utenti degli eventi;</li> <li>. Questionari agli utenti dei servizi;</li> <li>. Indagini conoscitive presso gli utenti reali e potenziali;</li> <li>. Cura e aggiornamento di servizi informativi e di comunicazione presso il sito web del museo;</li> <li>. Adozione, nella progettazione e nelle analisi di consuntivo, di standard e indicatori di qualità</li> </ul>
<p><b>Al reclamo</b></p>	<p>Il diritto al reclamo ed alla relativa risposta da parte dei responsabili del museo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- facilitare la comunicazione di reclami tramite la predisposizione di strumenti di facile accesso;</li> <li>- rispondere al reclamo formalmente entro 20 giorni dal ricevimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adozione di scheda segnalazioni / suggerimenti / reclami;</li> <li>. Risposta personalizzata al reclamo.</li> </ul>

<b>Alla sicurezza</b>	Il diritto a partecipazione alle iniziative del museo e all'accesso ai servizi nella piena garanzia della tutela della persona in termini di sicurezza e incolumità	- adeguamento del museo alle norme standard di sicurezza per il pubblico e per gli operatori in servizio.	. Decreto legislativo 19 settembre 1994 n. 626 "Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro; . Norme diverse relative alla prevenzione di pericoli e alla sicurezza del pubblico in visita e degli utenti del museo.
<b>All' accesso</b>	Il diritto alla massima facilitazione per la partecipazione alle iniziative del museo e l'accesso ai servizi Il diritto ad esercitare la partecipazione alle iniziative del museo e l'accesso ai servizi senza alcun impedimento agli spostamenti e alla mobilità nelle aree e spazi destinati all'accesso del pubblico. Il diritto di poter usufruire di orari di apertura del museo in armonia con l'organizzazione del lavoro e del tempo libero dell'individuo e della famiglia.	- predisposizione di una chiara informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; - organizzazione dell'orario di servizio, di accoglienza e di apertura al pubblico delle iniziative permanenti e temporanee partendo da ricerche e valutazioni sull'organizzazione sociale dei tempi e degli spostamenti; - attivare tutti gli strumenti idonei per l'abbattimento delle barriere architettoniche.	. Questionari agli utenti degli eventi; . Questionari agli utenti dei servizi; . Indagini conoscitive presso gli utenti reali e potenziali; . Allestimenti e servizi accessibili a tutti; . Cura e aggiornamento di servizi informativi e di comunicazione presso il sito web del museo; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
<b>Alla comprensione</b>	Il diritto alla massima facilitazione delle modalità d'incontro con il sapere, l'informazione, la comunicazione, il patrimonio ed i risultati del lavoro di ricerca e documentazione del museo	- cura degli ordinamenti documentari e applicazione di strumenti tecnici e informatici utili ad un facile accesso alle informazioni, agli archivi, alle banche dati aperte al pubblico;	. Tecnologie hardware e software per l'accesso alle banche dati; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.



<b>All'accoglienza</b>	Il diritto ad una accoglienza improntata alla massima disponibilità, professionalità e tutela della dignità individuale.	- predisposizione del servizio accoglienza impegnando personale adeguatamente formato ed indirizzato; - cura nell'allestimento dello spazio di accoglienza.	. Punti <i>reception</i> ; . Spazio accoglienza; . Punti informativi; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
<b>Alla privacy</b>	Il diritto alla tutela su dati personali comunicati e depositati presso il museo	- rispetto delle norme e della legislazione vigente in materia di <i>privacy</i> .	. Legge 31 dicembre 1996 n. 675 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
<b>Alla correttezza scientifica</b>	Il diritto a poter usufruire di informazioni, comunicazioni, prodotti, pubblicazioni, allestimenti ( e quant'altro relativo all'iniziativa culturale del museo) improntate alla massima correttezza e affidabilità scientifica	- rendere disponibili al pubblico informazioni e documenti vagliati in ordine alla loro attendibilità e correttezza; - impiegare, nella ricerca e nel lavoro di documentazione, ordinamento scientifico e per le pubblicazioni, personale chiaramente qualificato.	. Certificazione della direzione scientifica del museo; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
<b>Ad usufruire di servizi valutati in relazione al grado di impatto ambientale</b>	Il diritto di usufruire di servizi, strumenti, incontrare offerte e partecipare ad iniziative la cui realizzazione abbia comportato valutazioni, da parte dei responsabili del museo, su eventuali forme d'inquinamento e di disturbo all'ambiente.	- utilizzare, per ogni azione e iniziativa di produzione, attrezzature e materiali non inquinanti; - operare la raccolta differenziata dei rifiuti; - operare, nelle proprie attività sia interne che esterne al museo, evitando ogni azione negativa di disturbo all'ambiente.	. Norme diverse per l'acquisto e utilizzo di materiali, prodotti e attrezzature; . Norme, raccomandazioni e attrezzatura per la raccolta dei rifiuti.

<b>Al rispetto delle idee, cultura, scelte e religione.</b>	Diritto a usufruire di servizi, strumenti, incontrare offerte e partecipare ad iniziative il cui contenuto non sia offensivo o lesivo alla dignità delle libere scelte di ogni cittadino espresse, interpretate e perseguite nell'ambito dei diritti e doveri sanciti dalla Costituzione Italiana	- considerare, in ogni propria azione e attività, una comunicazione cosciente della presenza nella società e fra gli utenti reali e potenziali di pluralità sociali, etniche e religiose.	. Certificazione della direzione scientifica e organizzativa del museo.
---	---	---	---

## 5. Informazioni sui servizi

Utenti dei Musei di Montescudo sono tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi ad essi per usufruire dei relativi servizi così come contemplati nella presente carta.

I Musei di Montescudo mettono a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni, orientamento e prenotazioni presso il Comune di Montescudo. Si può interloquire con i vari operatori tramite l'accesso telefonico, per fax, per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web.

La sede del Museo Etnografico di Valliano è in via Valliano, 23 - Valliano di Montescudo (RN). La sede del Museo della Linea Gotica Orientale – Chiesa della Pace è in Via Ca' Bartolino di Montescudo (RN). Il personale è tenuto a qualificarsi, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari. I Musei si riservano di stabilire, per alcuni servizi, la possibilità che essi siano forniti a pagamento per rimborso spese. I costi sono fissati in appositi tariffari.

I Musei offrono agli istituti scolastici, alle associazioni, agli enti pubblici e a soggetti privati l'opportunità di usufruire del proprio patrimonio e delle competenze maturate nei diversi ambiti delle loro specifiche attività.

Presupposti per la fruizione del patrimonio, sono l'esposizione, l'ordinamento, l'inventariazione e/o la catalogazione, cioè la predisposizione degli strumenti atti all'individuazione e alla consultazione delle raccolte. Il patrimonio è reso fruibile anche per mezzo di esposizioni temporanee o permanenti.

### 5.1 Patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Visita	possibilità di accesso a tutto il patrimonio dell'esposizione	destinatari: senza restrizioni accesso: biglietto

	permanente e delle esposizioni temporanee	d'ingresso gratuito
Consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione archivistica	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
Prestiti	prestito del materiale storico-artistico, archivistico, etnografico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare.
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni "Regolamento per le
cessione di spazi	concessione dell'uso delle sale per incontri ed esposizioni temporanee	destinatari: senza restrizioni

## 5.2 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti museali.	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso i Musei	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologica-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	destinatari: insegnanti e scuole di ogni grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare

consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare

### 5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
Eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di eventi per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
Eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

### 5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti storici, descritte analiticamente in una apposita guida, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: da concordare
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
tirocini	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti

	progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto	accesso: con convenzione
Stages	Stage individuali personalizzati sui temi della museografia, museologia, gestione museali e afferenti alle aree disciplinari trattate nel Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: da concordare
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: da concordare

## 5.5 Prodotti

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (monografie, video, banche dati): comprende la valutazione o la redazione, la revisione e la cura redazionale del prodotto	destinatari: senza restrizioni
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: generalmente a pagamento

## 6. Standard e Sistemi per la qualità

I Musei di Montescudo fanno riferimento, per il proprio "Sistema per la qualità" al sistema di controllo della qualità e innovazione il modello "Total Quality Management" (TQM), ai documenti di Missione, al Regolamento dei Musei, alla Delibera della Giunta Regionale del 03/03/2003 n° 309 "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ed alla delibera di G.R. n. 1888/2008 "Approvazione criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei regionali in base agli standard ed obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/2000".

I Musei di Montescudo, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa carta, fissano gli indicatori, ovvero i

parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

## 6.1 Risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
professionalità	titoli di studio, esperienza	rispetto dei titoli 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	organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per tutto il tempo necessario

## 6.2 Strutture e ambienti

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
operatività	strumentazione hardware	verifica annuale della compatibilità della strumentazione hardware con le necessità di servizio
	strumentazione software	verifica annuale della compatibilità della strumentazione software con le necessità di servizio
sicurezza	antifurto	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
comfort	pulizia	pulizia settimanale
	riscaldamento	- spazi esposti con temperatura minima invernale di 16° C
accessibilità	segnaletica	segnali esterni (sulla via)

## 6.3 Fruizione

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
accoglienza	informazioni di massima, call center e prenotazioni	presenza costante di almeno un operatore negli orari di apertura
accessibilità	orari	Secondo le norme e indicazioni relative agli standard di qualità dei musei
comunicazione esterna	web	Aggiornamento tempestivo

## 6.4 Azioni sul patrimonio

<b>FASE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione.	Semestrale
ordinamento e catalogazione	produzione di inventari e cataloghi	secondo modalità verificate
consultazione	messa a disposizione degli strumenti necessari alla consultazione del patrimonio; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	continua negli orari di apertura dei servizi relativi
prestito	prestito del materiale etnografico, storico-artistico, archivistico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi
	prestito del materiale bibliografico	immediato (in presenza)
riproduzioni	esecuzione delle riproduzioni	entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti

## 7. Miglioramento

Entro la scadenza della carta dei servizi i Musei di Montescudo si propongono alcuni obiettivi rispetto ai progetti di miglioramento. Questi sono elencati in un apposito documento, approvato annualmente in sede di predisposizione del piano di attività, che costituisce parte integrante della presente carta e che contiene nel dettaglio i propositi di intervento, suddivisi per tipologia e per scadenza massima di realizzazione.

## 8. Tutela

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dei visitatori e dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento dei visitatori e degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità, 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.

L'apprezzamento degli utenti sarà rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti) basati su indagini – questionari di soddisfazione – e sulla raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta.

I reclami devono essere scritti presentati o trasmessi via posta, fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al direttore. I Musei di Montescudo garantiscono una risposta entro un massimo di 20 giorni lavorativi.

La carta dei servizi sarà costantemente verificata.