

**ESTRATTO DI DELIBERAZIONE
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Dell'Istituzione Servizi Educativi – Scolastici Culturali e
Sportivi del Comune di Correggio**

Delibera n. 25

SEDUTA DEL 12/07/2011

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA NUOVA CARTE DEI SERVIZI DEL MUSEO “IL CORREGGIO”

L'anno **duemilaundici** questo giorno **12** del mese di **LUGLIO** alle ore **17:00** in Correggio, presso la sede dell'Istituzione, si è riunito il Consiglio di Amministrazione per trattare gli affari all'ordine del giorno.

Presiede l' adunanza il Sig. Fabio Testi

Sono presenti i Signori:

Testi Fabio

Presidente

Tegani Arianna

Consigliere

Paltrinieri Roberto

Consigliere

Assiste con funzioni di segretario verbalizzante il dott. **Dante Preti** in qualità di **Direttore**.

Il Presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta

Delibera Consiglio di Amministrazione n. 25 del 12 Luglio 2011

Oggetto: Approvazione della nuova Carta dei Servizi del Museo "Il Correggio".

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio Comunale di Correggio n. 68 del 29/05/1997, modificata ed integrata con deliberazione consiliare n. 86 del 26/07/1997, con le quali è stato costituito il servizio "dell'Istituzione per la gestione dei Servizi Educativi e Scolastici del Comune di Correggio";

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio Comunale di Correggio n. 86 del 11 settembre 2009 e del Consiglio di Amministrazione dell'I.S.E.C.S. n. 22 del 28/09/2009, con le quali è stato approvato il "Contratto di Servizio fra Comune di Correggio e l'Istituzione dei servizi educativi Scolastici, Culturali e sportivi", dove tra l'altro venivano assegnati in dotazione all'Istituzione Scolastica i fabbricati di proprietà comunale sedi delle scuole dell'obbligo (Scuole primarie statali e Scuola secondaria statale di primo grado) e sedi dei Nidi d'Infanzia e scuole dell'Infanzia Comunali;

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 34 del 18 novembre 2010 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione 2011 e pluriennale 2011/2013 dell'I.S.E.C.S.;

RICORDATO che il regolamento ha delineato il riparto di competenze fra gli organi dell'Istituzione stessa ed in particolare fra il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore;

VISTO l'art 14.1 del Regolamento Istitutivo, il quale assegna al Consiglio di Amministrazione la competenza di approvazione degli atti necessari al perseguimento e raggiungimento di tutti gli obiettivi che l'Istituzione è chiamata a soddisfare;

VISTA la proposta redatta dall'Istruttore Tecnico Direttivo dell'ISECS, inviata a questo organo in data giugno 2011 relativa alla nuova Carta dei Servizi del Museo "Il Correggio" che recita:

"Tra i requisiti essenziali del Riconoscimento di Qualità per i musei emiliano-romagnoli, figura la Carta dei Servizi, giustamente considerata strumento essenziale per le "buone pratiche" dei nostri musei.

Pur disponendo già il nostro museo di una carta dei servizi come previsto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla L.R. 18/2000, si ritiene opportuno procedere ad una sua revisione in forza del nuovo Codice di deontologia professionale dell'Internation Council of Museum (ICOM) e, soprattutto, dell'applicazione puntuale delle indicazioni contenute nella delibera della Giunta Regionale 309/2003 che approva gli standard museali previsti dalla L.R. 18/2000 rendendoli pienamente operativi sul territorio regionale.

L'approvazione della nuova Carta dei Servizi completerà il 'percorso virtuoso' che ha già portato al conseguimento del Riconoscimento di Qualità già nella prima fase di attuazione dello stesso.

L'edizione 2011 della Carta dei Servizi terrà quindi conto di tutti i suggerimenti proposti dagli organismi regionali, nazionali ed internazionali e dagli indirizzi espressi nelle normative richiamate al punto 1 della medesima carta.

La Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora dovessero essere introdotte modifiche sostanziali al testo”.

TUTTO ciò premesso, ritenuto di provvedere in merito all'adozione del piano poliennale degli adeguamenti normativi e di manutenzione delle strutture scolastiche in dotazione all'ISECS;

DELIBERA

- 1) di approvare la nuova Carta dei Servizi del Museo “Il Correggio”, allegata al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) di nominare quale Responsabile del procedimento il Direttore del Museo in carica Dott. Gabriele Fabbrici;
- 3) di dare atto che si procederà alla pubblicizzazione della Carta in oggetto secondo le modalità previste dalla stessa
- 4) di trasmettere la presente entro 5 giorni dalla data di adozione ai sensi dell'art. 17 del Regolamento Istitutivo, alla Giunta Comunale ed al Segretario Generale del Comune, anche ai fini della sua pubblicazione all'albo Pretorio Comunale.

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO "II CORREGGIO"

1. PREMESSA

La carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Museo si impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- I principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- L'art. 11 D.lgs. 286/99 " Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59 " ;
- Il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 " Atto di 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 ;
- Il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums ;
- La L.R. n. 18 / 2000 " Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali " ;
- La 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 " .

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Museo e previa approvazione in Consiglio di Amministrazione dell'ISECS, è previsto con cadenza triennale e 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 Sistema Museale Provinciale e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo, l'Informaturismo e l'Istituzione per i Servizi Educativi, Culturali e Sportivi del Comune di Correggio (ISECS).

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA , FINALITA' , MISSIONE)

Il Museo "Il Correggio" nasce nel 1995 per volontà dell'Amministrazione Comunale. Completamente riallestito con risistemazione tecnico scientifica nel 2004, occupa parte del piano nobile del Palazzo dei Principi.

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 collezioni esposte, costituite dagli attrezzi necessari alla produzione del sale , alla sua commercializzazione, da un importante collezione di foto e documenti e da una esaustiva proposizione di saliere sia storiche che attuali
- Le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza , tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni
- L'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla correggese, sia quella meramente materiale sia nell'ambito degli influssi culturali che tale produzione ha prodotto ad ampio spettro, anche in collaborazione con l'associazionismo di base .

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi :

UGUAGLIANZA

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso , razza , lingua , religione , opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta .

Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

IMPARZIALITA'

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

CONTINUITA'

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 le 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 di 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.

DISPONIBILITA' E CHIAREZZA

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure

burocratiche. Gli operatori 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 comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

QUALITA' DEI SERVIZI

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M. del 10 maggio 2001 e 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 “.

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

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

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1 Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese dalla 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 a disposizione a questo scopo .

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

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

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Museo e del Sistema Museale Provinciale o presso il servizio Informaturismo e tramite apposito dépliant informativo e guida del Museo .

L’orario di apertura al pubblico è stabilito dal Consiglio di Amministrazione dell’ISECS, nel rispetto degli standard vigenti e viene adeguatamente pubblicizzato tramite i mezzi soprascritti .

L’accesso al Museo è, di norma, gratuito, salvo diverse determinazioni della Giunta Comunale. Il Museo si riserva di stabilire , per alcuni servizi , il rimborso delle spese.

Le tariffe, il costo di eventuali 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 oppure direttamente presso gli operatori incaricati, in cui nominativi sono indicati nel sito del Museo.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto all'ingresso del Museo. La corrispondenza può essere inviata presso il Museo, C.so Cavour 7 42015 Correggio. Il Direttore e il personale del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

4.2 Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti ad 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 motivo di allontanamento dalla struttura museale .

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

Nel Museo è inoltre vietato :

- introdurre animali , ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e 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. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Sede

Il Museo fa parte dell'ISECS ed ha la sede principale nel Palazzo dei Principi in Corso Cavour, 7.

Sono sedi decentrate, con aperture su prenotazione, salvo eventi straordinari, il Cimitero Ebraico (via della Repubblica) e la Collezione Giovanetti presso la Sede Municipale (visitabile ordinariamente durante l'orario di apertura degli uffici).

5.2 Raccolte

Le raccolte del Museo sono costituite dagli oggetti artistici (quadri, disegni, incisioni, monete, reperti archeologici, mobili, tessuti, oggetti d'arredo sacro, eccetera) di pertinenza comunale.

Ad ogni oggetto è attribuito, nel catalogo generale del patrimonio museale, uno specifico numero d'inventario.

5.3. Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti, adottando uno stile di lavoro e di comportamento ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

6. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi :

- Visite
- Accesso al patrimonio
- Consulenze
- Progetti culturali
- Formazione e didattica
- Promozione

6.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	Possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	Destinatari: senza restrizioni Accesso: generalmente gratuito
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate al percorso , con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche o gruppi) presso il servizio Informaturismo	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: senza guida gratuito; con guida a pagamento in base al tariffario stabilito dall'Associazione Guide Turistiche della Provincia di Reggio Emilia

6.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione; consultazione individuale (base dati ecc.) sulle postazioni presenti negli uffici del Museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
prestiti	Prestito di materiale archivistico, grafico e fotografico Prestito del materiale filmico e bibliografico	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Cessione di diritti	Cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento

6.3 Consulenze

<i>SERVIZIO</i>	<i>DESCRIZIONI</i>	<i>CONDIZIONI</i>
<i>Consulenza museale</i>	<i>Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti</i>	<i>Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare</i>
<i>Consulenza bibliografica</i>	<i>Ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite; localizzazione dei documenti posseduti da altre istituzioni</i>	<i>Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito</i>

<i>Consulenza archivistica</i>	<i>Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo; ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo</i>	<i>Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito</i>
<i>Consulenza cinematografica</i>	<i>Filmografie; schede film per proiezioni</i>	<i>Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito</i>
<i>Consulenza metodologico-didattica</i>	<i>Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici; 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 un laboratorio / progetti speciali; progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee</i>	<i>Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca; enti ed associazioni interessate Accesso: da concordare</i>
<i>Consulenza editoriale</i>	<i>Consulenza specifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione); progettazione editoriale per conto terzi; cura redazionale per conto terzi</i>	<i>Destinatari : autori , curatori editori Accesso : da concordare su progetto condiviso</i>

6.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca per conto terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare

Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione volumi; organizzazione e realizzazione conferenze; organizzazione e realizzazione di convegni e seminari; organizzazione e realizzazione di cicli di proiezioni; organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale compresi intrattenimenti ludici	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne; progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi

6.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento
Formazione permanente degli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori ed incontri anche in collaborazione con l'Associazione culturale locale o altri enti di formazione Per adulti con lezioni e visite guidate	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso : con convenzione

temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo

Assistenza tesi

Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza nella redazione dell'elaborato

Destinatari : laureandi

Accesso: gratuito

Formazione per insegnanti

Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento

Destinatari : insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado

Accesso : da concordare

interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici

6.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO

Prodotti editoriali

DESCRIZIONE

Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni di mostra, atti di convegni / conferenze, video, banche dati); comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale; contributi specifici da inserire sul periodico / portale del Comune; distribuzione di prodotti editoriali

CONDIZIONI

Destinatari: senza restrizioni
Accesso: gratuito o da concordare

Oggettistica

Distribuzione di oggettistica, poster, cdrom, video, gadget ecc.

Destinatari : senza restrizioni
Accesso : di norma a pagamento

Comunicazione in rete

Aggiornamento web

Destinatari: senza restrizioni
Accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Museo, all'indirizzo di posta elettronica dello stesso o del servizio Informaturismo.

7. 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 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 s'impegna a realizzare .

7.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	Possesso di un Regolamento	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente
trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata , diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

7.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione dell'attività;	Approvazione del Piano Programma annuale
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione della relazione a consuntivo annuale

7.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	Antifurto, antincendio Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) DPI	Presenza di impianti ad alta tecnologia regolarmente verificati; Rispetto della normativa di base presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	Pulizia; illuminazione; riscaldamento	Pulizia ogni due settimane; luce diffusa negli ambienti museali; spazi espositivi con temperatura minima invernale di 18° C
accessibilità	Utenti in genere Utenti disabili	Idoneità accesso esterno sulla via Possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato

7.4 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	Titolo di studio; esperienza	Per tutti i ruoli, nel rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
Aggiornamento	Formazione autoformazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi

Continuità

Adeguatezza organico

Flessibilità del personale

7.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
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 Sistema Museale esposti all'esterno: pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi ; presenza costante di un operatore , in orario di 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 del Museo; prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente bilingue; completezza dell'apparato didascalico; presenza di plastici; installazione e visione interattiva di cdrom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi , oggettistica , poster , cdrom , 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 e del Servizio Informaturismo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza , anche in collaborazione con l'Associazione Guide Turistiche di Reggio Emilia
Didattica	Pianificazione delle attività	Redazione annuale del piano delle attività educativo – didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
Consultazione	Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio compresi database elettronici, postazioni internet ecc.;	
	accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio ; facilità di accesso alla modulistica	
Prestito	Prestito del materiale bibliografico	Avvio della pratica entro 7 giorni lavorativi; modulistica disponibile; immediato;
Prestito di opere d'arte	Prestito di opere d'arte delle collezioni comunali	Avvio della pratica immediato; iter procedurale secondo la vigente legislazione in materia
Riproduzioni	Esecuzione sollecita delle riproduzioni	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuto scientifico	Presenza di cultori esperti

Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	Presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica / epistolare : 1 – 15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Numero variabile di eventi culturali organizzati annualmente, anche in collaborazione con Enti e Istituzioni diverse e con Associazionismo culturale locale
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicati stampa per eventi specifici; divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune / Museo	Tempestiva (minimo 4 giorni prima dell'evento); trasmissione tempestiva del file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza mensile delle altre pagine del sito

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

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

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

I reclami possono essere orali e 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.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio di Amministrazione dell'ISECS, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

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

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	Esame dei reclami pervenuti , con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete) almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di controllo realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Servizio Museo e / o all'indirizzo di posta elettronica del Museo.

-----000-----

ORIGINALE

Il Presidente
F.to in originale
Fabio Testi

Il Direttore
F.to in originale
dott. Preti Dante

----- 0000 -----

CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal _____ al _____

Correggio lì _____

F.to Il Segretario Generale