

CARTA DEI SERVIZI MUSEO DEL TERRITORIO DI OSTELLATO

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 18 del 21.02.2017
in attuazione dell'art. 10 del Regolamento del Museo
approvato con Deliberazione CC n. 28 del 27.05.2008.

1. PREMESSA

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

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 *"Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei"* 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. 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"*.

2. 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.

- Imparzialità

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

- Continuità

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

- Partecipazione

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

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono

utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

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

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 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.

3. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (FINALITÀ E MISSIONE)

Il "Museo Civico del Territorio" di Ostellato è un'istituzione al servizio della comunità, aperta al pubblico, che valorizza e promuove la memoria storica della comunità e la conoscenza del proprio territorio quale patrimonio culturale per eccellenza, con l'obiettivo di valorizzarlo dal punto di vista scientifico e storico-archeologico, attraverso raccolte di immagini e documenti strutturate in un percorso didattico e interattivo. Istituito con Delibera C.C. n. 35 13.06.2006, è riconosciuto Museo di qualità dalla Regione Emilia Romagna/Istituto per i beni artistici, culturali e naturali. Nel 2015 è stato completamente ristrutturato, con interventi di manutenzione straordinaria scientifica e funzionale di tipo strutturale, su allestimenti e attrezzature, grazie all'assegnazione di risorse sulla L.R. 40/98. Nel 2016 il Museo è stato ampliato con nuove sezioni, grazie a contributi della L.R. 18/2000, che oggi lo contraddistinguono con la valenza di "Museo diffuso", quale centro di interpretazione del territorio, enucleando e armonizzando tra loro diverse risorse culturali: aspetto ambientale, geo-morfologico, storico-archeologico e sociale. Oggi, visitare il museo è un vero e proprio viaggio nella storia del territorio che va dall'archeologia a quella della bonifica, con una sosta letteraria dedicata alla presenza nel ferrarese dello scrittore regista Mario Soldati, che fu ospite del Teatro Barattoni di Ostellato nel 1954 in occasione delle riprese del film "La donna del fiume" che raccontava la vita nelle terre del Delta, e alla sua amicizia con lo scrittore Giorgio Bassani.

La sua missione è anche dialogare con gli altri musei del territorio aventi per tematica la bonifica e l'archeologia, diventando nuova tappa del percorso di scoperta dell'identità che contraddistingue questo territorio che nel passato fu luogo di scambio tra culture diverse.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività e uniforma la sua attività a criteri di efficacia ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico, assicurando il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

Il servizio di gestione è stato concesso in appalto alla Soc. Coop. Le Macchine Celibi, con decorrenza dal 01.10.2015 al 30.09.2020, e l'affidamento si configura come concessione di servizi ai sensi dell'art. 30 del

D.Lgs. 163/06 e s.m.i., volto a tutelare e valorizzare il patrimonio culturale del museo e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione del medesimo.

4. SEDE E SEZIONI ESPOSITIVE

Il Museo Civico del Territorio è ubicato a Ostellato in Strada del Mezzano 14. L'allestimento è stato concepito ad hoc per l'ex fienile di Corte Valle. E' strutturato su due piani, con uno spazio dedicato all'accoglienza nell'ingresso, dove è anche posizionato un totem con materiale multimediale di supporto per la visita guidata e informazioni turistiche: è privo di scale all'entrata ed è dotato di ascensore.

SEZIONI ESPOSITIVE

PIANO TERRA

Sono state allestite 4 sezioni:

1. Sezione interattiva ***“Evoluzione dell’Universo, del nostro Pianeta e dell’Uomo fino ad arrivare alla formazione della Pianura Padana e ai suoi primi abitanti”***: con riproduzioni illustrative di reperti ossei preistorici.
2. Sezione di ***“Archeobotanica”***: attraverso lo studio dei resti lasciati da piante, semi, frutti, legni e pollini, è stato possibile ricostruire non solo la vegetazione del passato, ma anche le attività dell'uomo nell'ambiente; il materiale esposto proviene dagli scavi archeologici della città etrusca di Spina.
3. Sezione fotografica ***“Bonifica e trasformazione sociale e urbanistica del territorio di Ostellato”***: evidenzia come la bonifica delle terre del Mezzano abbia apportato profonde trasformazioni non solo nell'assetto territoriale ma migliorato anche la vita della popolazione locale.
4. Sezione dedicata a ***“Mario Soldati nel ferrarese”***: Mostra ***“La scrittura e lo sguardo”*** e Carteggio ***“Mario Soldati-Giorgio Bassani”***, concesso dalla Fondazione Giorgio Bassani e dal Centro Apice/Università di Milano che conferisce particolare risalto al loro rapporto di 'amicizia. Il percorso continua con un'altra sezione, complementare, al primo piano.

PRIMO PIANO

Sono state allestite 3 sezioni:

- 1- Sezione ***“Storia degli insediamenti umani in queste Terre di mezzo”***: un allestimento che narra, come in un vero e proprio racconto, una storia lunga più di 2.000 anni; un'attenzione speciale viene riservata al periodo etrusco e alla città di Spina, con una ***“scenografia”*** che ne evoca la vita quotidiana.
- 2- Sezione Mostra fotografico-letteraria ***“Mario Soldati. Lo charme di una disarmante quotidianità”*** e ***“fotografie di scena del film “La donna del fiume”***.
- 3- ***Postazioni interattive*** (n. 4) che offrono al visitatore un ulteriore strumento di approfondimento: monitor con relative torri che funzionano in perfetta autonomia, propongono quattro filmati sulla

storia/vita del territorio “Quando il Po è dolce”, “La Bassa Ferrarese negli anni '20”, “La canapa” e “La bonifica”, e documenti su “Mario Soldati”.

Nell’ambito delle proprie competenze, il museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia- Romagna nella sua articolazione operativa dell’Istituto per i Beni Culturali, con la Provincia, con i Comuni e con l’Università.
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso la realizzazione di progetti culturali e lo scambio di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della conoscenza del territorio e della cultura locale, e con le associazioni culturali del territorio.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- attività di conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- organizzazione di seminari ed eventi tesi alla promozione del patrimonio museale;
- promozione di iniziative culturali, formative, educative ed informative;
- organizzazione di visite guidate individuali, di gruppo e scolastiche;
- organizzazione di laboratori per le scuole e rivolti alla formazione permanente degli adulti;
- attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla storia locale.

Il Museo opera secondo:

- criteri di qualità;
- semplificazione delle procedure;
- informazione agli utenti.

5. SERVIZI E FUNZIONI MUSEALI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

L’orario di apertura al pubblico è di media 37 ore settimanali, differenziato fra estate e inverno:

- Orario estivo: dal giovedì alla domenica (compreso festivi) ore 10-18
- Orario invernale: martedì-giovedì-venerdì ore 9:30-13:00 / mercoledì ore 14:30-18:00 / sabato-domenica e festivi ore 10:00-13:00 / 14:30-18:00.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI/MODALITA' ACCESSO AL SERVIZIO
Visita individuale	Possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico.	Destinatari: senza restrizioni. Accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate con guida o senza; Prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi).	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: in base al tariffario approvato dalla Direzione/Giunta ed esposto al pubblico

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consultazione	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione.	Destinatari: ricercatori Accesso: gratuito
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.	In casi specifici: su richiesta Accesso: da concordare
Cessione di spazi	Concessione dell'uso di spazi disponibili, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o o di un rappresentante dell'Ente.	Destinatari: Associazioni culturali locali e Amministrazione comunale Accesso: da concordare

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consulenza museale	Indicazioni per revisione e completamento di allestimenti	Destinatari: su richiesta Accesso: da concordare
Consulenza metodologico-didattica	Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici da parte della Direzione della società cooperativa di affidamento di gestione	Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e 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 per le singole scuole laboratori e progetti speciali.	Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca Accesso: da concordare
	Progettazione di percorsi di visita.	Destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati Accesso: da concordare

5.4 Progetti culturali e di Ricerca

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca	Supporto alle attività di ricerca .	Destinatari: su richiesta Accesso: da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
	Organizzazione e realizzazione di convegni o seminari.	Destinatari: su richiesta Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale.	Destinatari: su richiesta Accesso: da valutare

5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta o gratuito su valutazione della Soc. Coop. di gestione.
Formazione permanente agli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento o gratuito su valutazione della progettualità
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto della gestione museale.	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri Enti Accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Assistenza per la ricerca e consulenza.	Destinatari: laureandi Accesso: da concordare

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Prodotti editoriali	Prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, quaderni, atti, video): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Contributi specifici da inserire sul portale dell'Ente.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Distribuzione dei prodotti editoriali.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
Comunicazione in rete	Aggiornamento web.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi:

- Soc. Coop. Le Macchine Celibi:

www.ostellatomuseo.it / museodelterritoriostellato@gmail.com

- Area Servizi Culturali:

www.comune.ostellato.fe.it / biblioteca@comune.ostellato.fe.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000". Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la presente Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso del Regolamento	Regolamento approvato da Consiglio Comunale.
Trasparenza	Possesso della Carta dei servizi	Carta dei servizi approvata da Giunta Comunale, adottata e diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (Relazione revisionale; PEG-PDO)
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione annuale

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Sistema Antintrusione e impianto rilevazione fumi.	Verifiche in caso di necessità per sistema antintrusione. Per sistema rilevazione fumi verifiche come da norme di legge per l'antincendio.

Confortevolezza	Pulizia	Pulizia settimanale
	Illuminazione	Sezioni con luci a soffitto, pannelli luminosi e luci individuali.
	Riscaldamento	- Spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - Sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
Accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno
	Utenti disabili	Assenza barriere architettoniche; Dotazione di ascensore; Possibilità di accesso dei disabili dalla via; Accesso facilitato per le persone disabili: possibilità di fermarsi con l'auto vicino alla porta d'ingresso; Disponibilità di riproduzioni di opere per utenti ipovedenti.

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Direttore del Museo: Responsabile Area Servizi Culturali.	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
Funzioni fondamentali	Gestore della concessione: conservazione, didattica, custodia e visite.	Garantite tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	Titoli di studio, esperienza.	Per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
Aggiornamento	Formazione, autoformazione.	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro
Continuità	Adeguatezza organico.	Flessibilità del personale

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi.	Riscontri periodici. Relazione Annuale
Ordinamento e catalogazione	Registro Inventario Beni mobili e immateriali.	Redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico.	Almeno 27 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica (standard minimo garantito, con apertura su richiesta)
Accoglienza	Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; Facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni.	Nome del Museo, orari di apertura e cartello esposto all'esterno; Pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; Segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, ecc.); Presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
Sussidi alla visita	Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	Periodico aggiornamento della Guida al Museo; N. 3 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui n 1 bilingue: italiano e inglese; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; presenza di un punto multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc.
Visita guidata	Accessibilità del servizio prenotazioni; Professionalità della guida (se richiesta)	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
Didattica	Pianificazione delle attività.	Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
Consultazione	Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica.	Consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
Progetti di ricerca	Supporto alla ricerca	Presenza di operatori museali

Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali.	N. 5 eventi culturali organizzati annualmente
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicato stampa per eventi specifici.	Tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	Divulgazione mediante flyer, social network e info sul sito del Comune e della Soc. Coop di gestione.	Trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; Aggiornamento tempestivo delle news

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare tramite telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'Area servizi Culturali del Comune nonché consultando il sito del Museo e del Comune, nonché tramite apposito depliant informativo/guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Giunta di concerto con la Soc. Coop di gestione del Museo nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Museo e del Comune e presso l'Area Servizi Culturali del Comune/Biblioteca.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, in applicazione all'art.4 "Servizio di cassa, biglietteria, prenotazione e prevendita" del Disciplinare per la concessione. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Al fine di garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria per scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto, nonché per attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite email.

Comunicazioni, osservazioni, suggerimenti o reclami possono essere inoltrati tramite la modulistica predisposta inoltrandoli al Direttore/Responsabile Area Servizi Culturali c/o Biblioteca "Mario Soldati" Via Marcavalle 35/C o a mezzo posta elettronica [biblioteca@comune.ostellato.fe.it.](mailto:biblioteca@comune.ostellato.fe.it), oppure inseriti in un'apposita cassetta al Museo: devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente.

Verrà garantita una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e borse voluminose o 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, delle strutture;
- effettuare riprese video non autorizzate;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

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

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite anche in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini/questionari, raccolta di reclami e suggerimenti. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

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

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami - questionari)	Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi. Distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno. Analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il

Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è prevista periodicamente a seguito 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 e del Comune, ed è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta, in forma cartacea, presso il Museo e l'Area servizi Culturali del Comune c/o Biblioteca comunale "M.Soldati".