COMUNE Dl ARBOREA
Provincia di Oristano

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUBA – MUSEO DELLA BONICA DI ARBOREA

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 " ;

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

La Carta è resa pubblica attraversi 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'ufficio Cultura.

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

Il Museo della Bonifica di Arborea allestito nei locali dell'ex Mulino, interessante esempio di archeologia industriale, raccoglie, espone e valorizza, materiali e documenti riguardanti la storia della bonifica ed ha l'obiettivo di diffondere la conoscenza e lo studio della storia di questo territorio nelle sue molteplici espressioni e connessioni locali ed internazionali. L'edificio del Mulino, simbolo del processo di

industrializzazione avviato negli anni ’20 in parallelo allo sviluppo delle attività agricole, costituiva insieme al silo, all’enopolio e al caseificio, il cuore dell’area industriale del comprensorio soggetto in origine al controllo della Società Bonifiche Sarde (S.B.S.). Il Mulino conserva a tutt’oggi alcune delle vecchie attrezzature per la macinazione del grano che hanno consentito di studiare e ricostruire la sua storia ancora impressa nella struttura architettonica.

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 cittadina di Arborea, 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 storia della Bonifica, sia quella meramente materiale sia nell’ambito degli influssi culturali che tale epoca storica 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 alla Legge regionale n. 14 del 20/09/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura". " .

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, posta elettronica.
Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Museo / Comune e del Sistema Museale Provinciale e tramite apposito dépliant informativo e guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Ufficio Cultura del Comune, nel rispetto degli standard vigenti e vienea deguatamente pubblicizzato tramite i mezzi soprascritti .

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso , con eventuali riduzioni , secondo le determinazioni adottate dalla Giunta . 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 .

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 all'ufficio Cultura.
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 Comune, Viale A, Omodeo n. 5 .

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.SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

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

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	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 al percorso , con guida o senza ; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche o gruppi)	Destinatari : gruppi organizzati Accesso : in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico

5.2 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 nel 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
Cessione di spazi	Concessione dell'uso della sala per incontri , per esposizioni temporanee , comprese eventuali attrezzature per attività di tipo culturale in presenza di un operatore del Museo	Destinatari : associazioni culturali Accesso : a pagamento

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONI	CONDIZIONI
Consulenza museale	Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione , revisione , completamento di allestimenti	Destinatari : senza restrizioni Accesso : da concordare
Consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite ; localizzazione dei documenti posseduti da altre istituzioni	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza archivistica	Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo ; ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza cinematografica	Filmografie ; schede film per proiezioni	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza metodologico-didattica	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	Destinatari : insegnanti e scuole di ogni ordine e grado ; istituti di ricerca ; enti ed associazioni interessate accesso : da concordare
Consulenza editoriale	Consulenza specifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione) ; progettazione editoriale per conto terzi ; cura redazionale per conto terzi	Destinatari : autori , curatori editori Accesso : da concordare

5.4 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 film ; organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale compresi intrattenimenti ludici	
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

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 : da concordare
Formazione permanente degli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori ed incontri anche in collaborazione con l'Università della terza età 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 temi della museografia e museologia , gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari : tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso : con convenzione

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 anche a distanza ; interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici anche a distanza	Destinatari : insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso : da concordare

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo , cataloghi , quaderni , atti , 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	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito o da concordare
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 all'ufficio Cultura , all'indirizzo di posta elettronica del Museo / Comune.

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 Legge regionale n. 14 del 20/09/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".

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 .

6.1 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

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività ; strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale , PEG – PDO) Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà / fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	Antifurto , antincendio Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Presenza di impianti ad alta tecnologia regolarmente verificati ; Rispetto della normativa di base ; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	Pulizia ; illuminazione ; riscaldamento	Pulizia settimanale; luce diffusa negli ambienti museali ; spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno sulla via
	Utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili ; parcheggio riservato
Segnaletica interna	Utenti in genere	Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Direttore del museo	Individuare 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 o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	Adeguatezza organico	Flessibilità del personale ; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

6.6 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 al Museo, completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di plastici; installazione e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshoop, oggettistica, 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, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio ; facilità di accesso alla modulistica	
prestito	Prestito del materiale archivistico , grafico e iconografico ; prestito del materiale bibliografico e filmico ;	Avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi ; modulistica disponibile ; immediato ;
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	n…eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con…
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicati stampa per eventi specifici ; divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune / Museo	Tempestiva (minimo 3 giorni prima dell'evento); trasmissione tempestiva del file alla redazione del periodico ; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Descrizione del Museo	Sul sito Istituzionale della Regione Sardegna, Sul Sito istituzionale dell'Unione del Terralbese

7. 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 posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore/Comune.
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/ responsabile 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 anche per ingressi gratuiti (libro presenze , blocchetto biglietti ecc.)
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 all'ufficio Cultura e / o all'indirizzo di posta elettronica del Museo / Comune.