

ALLEGATO A)

COMUNE DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO
Provincia di Bologna



CARTA DEI SERVIZI

del MUSEO DEL CIELO E DELLA TERRA di SAN GIOVANNI IN PERSICETO

**APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 220 DEL 01/09/2011**

CARTA DEI SERVIZI
DEL MUSEO DEL CIELO E DELLA TERRA
DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO

INDICE:

ART. 1	PREMESSA
ART.2	IL MUSEO DEL CIELO E DELLA TERRA COMPITI E FINALITA'
ART.3	STRUTTURAZIONE DEL MUSEO
ART.4	PRINCIPI FONDAMENTALI
ART.5	ORGANI
ART.6	DIRITTI E DOVERI
	6.1 DIRITTI DEGLI UTENTI
	6.2 DOVERI DEGLI UTENTI
ART.7	SERVIZI
	7.1 VISITE ORDINARIE, VISITE GUIDATE, ATTIVITA' E LABORATORI DIDATTICI
	7.2 ACCESSO ALLE COLLEZIONI, ALL'ARCHIVIO E ALLA BIBLIOTECA INTERNA
	7.3 CONSULENZE
	7.4 PROGETTI CULTURALI
	7.5 FORMAZIONE
	7.6 PROMOZIONE E COMUNICAZIONE
ART.8	STANDARD DI QUALITA'
	8.1 STATUS GIURIDICO
	8.2 PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE
	8.3 STRUTTURE E SICUREZZE
	8.4 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE
	8.5 GESTIONE E CURA DELLE COLLEZIONI
	8.6 SERVIZI AL PUBBLICO
ART.9	PROGETTI DI MIGLIORAMENTO
ART.10	TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ART.11	PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI
allegati	Fac-simile QUESTIONARIO DI GRADIMENTO Fac-simile – MODULO PER SEGNALAZIONI

ART.1 - PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo del Cielo e della Terra s'impegna formalmente ad offrire precise garanzie agli utenti in ordine di **funzionalità, adeguatezza e continuità** dei vari servizi erogati come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione.

Con tale strumento si assicura: **la corretta informazione e partecipazione dell'utente, un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.**

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base dello Statuto, del 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".

L'aggiornamento della Carta dei servizi è previsto con cadenza triennale 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 dei servizi è consultabile in forma cartacea presso la biglietteria del Museo, è scaricabile dal sito del Museo (www.museocieloeterra.org) ed è messa a disposizione di tutti gli utenti che ne facciano richiesta tramite telefono, posta, Fax o mail all'indirizzo: Museo del Cielo e della Terra V.lo Baciadonne, 1 – 40017 San Giovanni in Persiceto (Bo) oppure via telefonica al n. 051 827067 oppure via Fax al n. 051 827067.

ART.2 -IL MUSEO DEL CIELO E DELLA TERRA: COMPITI E FINALITA'

Il Museo del Cielo e della Terra è una struttura culturale di cui Ente titolare è il Comune di San Giovanni in Persiceto che l'ha istituita con deliberazione consiliare n. 12 del 19.01.1998.

Sede del Museo è il Planetario di V.lo Baciadonne,1, di proprietà di questo Comune. Si articola al suo interno in 5 specifiche sezioni disciplinari dislocate nel Comune di San Giovanni in Persiceto.

Il Museo può essere gestito direttamente dal Comune o da altri Enti pubblici o privati tramite apposita convenzione/contratto di servizio.

Il Museo del Cielo e della Terra è una struttura culturale e scientifica permanente, senza fini di lucro, aperta al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo; partecipa alle iniziative culturali e scientifiche nel settore che gli è proprio e le promuove nell'ambito del territorio di competenza.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale.

Ha come specifico oggetto la conservazione, la ricerca, la didattica e la divulgazione nel campo della storia naturale e delle scienze naturali ed esatte. Nel rispetto del metodo induttivo-sperimentale, compie ricerche e raccoglie documentazioni sui fenomeni del mondo sensibile, sulla natura e gli esseri viventi, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto (così come si legge nell'articolo 2.1 dello Statuto del Consiglio Internazionale dei musei).

Il Museo si pone come polo tematico/sezione del Sistema Museale di Terre d'acqua.

Il Museo, la cui attività è pienamente orientata a criteri di integrazione museale e/o sistemici, si impegna altresì a promuovere l'indagine scientifica sul territorio comunale collaborando alla promozione per quelle sulle aree limitrofe in collaborazione con gli altri Musei comunali e con altri Musei pubblici e/o privati, anche esterni al Sistema Museale di Terre d'acqua.

ART.3 – STRUTTURAZIONE DEL MUSEO

Il Museo del Cielo e della Terra è strutturato nelle seguenti 5 sezioni scientifiche e museali, dedicate a specifici settori conoscitivi nell'ambito delle scienze naturali ed esatte.

- ◆ 1. Osservatorio Astronomico "G. Abetti" e Planetario "Ca' dell'ortolano" - vicolo Baciadonne, 1;
- ◆ 2. Orto Botanico "U. Aldrovandi" e Stazione meteorologica - vicolo Baciadonne, 2;
- ◆ 3. Area di Riequilibrio Ecologico "Bora" - via Marzocchi, 16;
- ◆ 4. "Tecnoscienza", laboratorio di didattica e studio della Fisica:-Chiostrò di San Francesco. piazza Carducci, 9.
- ◆ 5. Laboratorio dell'Insetto - Via Marzocchi, 15.

Le sezioni del Museo afferiscono ad ambiti disciplinari differenti, talvolta collaterali: astronomia, meteorologia e sismologia, botanica, ecologia ed etologia, fisica, geologia, zoologia, paleontologia e storia naturale, entomologia. L'ampia articolazione dei temi conoscitivi costituisce la ricchezza, la novità e la caratteristica originale del Museo. Ogni sezione, sulla base dei diversi rami del sapere trattati, gode di ambiti d'autonomia progettuale che tuttavia sono strettamente correlati alla più vasta articolazione del Museo.

Il Museo opera in stretta e organica collaborazione con il Museo Archeologico-ambientale di San Giovanni in Persiceto, sviluppando in particolare temi e contenuti relativi alla connessione uomo-ambiente nel corso del tempo, attivando ricerche, attività ed iniziative collegate particolarmente ai temi dell'archo-botanica.

Il Museo fa parte del Sistema Museale di Terre d'acqua istituito tra sei Comuni dell'Associazione Intercomunale di Terre d'acqua (Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto, Sant'Agata Bolognese).

In generale il Museo svolge compiti di raccolta, conservazione, ordinamento e inventariazione, studio, ricerca scientifica e divulgazione del patrimonio scientifico; organizza mostre, incontri, seminari e convegni; svolge continuamente attività educative e didattiche con le scuole.

ART.4 -PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** l'accesso ai servizi del Museo è garantito a tutti i cittadini senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica. Il Museo garantisce e si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- **Imparzialità:** il Museo ispira il proprio comportamento nel rapporto con gli utenti a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale per il soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste, nel rispetto dello Statuto e dei Regolamenti.

- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità, secondo le modalità e gli orari stabiliti nel regolamento. Eventuali interruzioni dei servizi saranno tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- **Partecipazione e trasparenza:** 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, i tempi e le forme attraverso cui è possibile 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 saranno utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non saranno trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- **Disponibilità e chiarezza:** gli operatori ispirano il loro suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche e comunque nel rispetto dello Statuto, dei Regolamenti e della normativa vigente.

Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Gli operatori sono tenuti 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 valutarne la qualità.

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.

ART.5 - ORGANI

Sono organi del Museo:

- 1) Il Direttore
- 2) Il Comitato Tecnico Scientifico
- 3) Il Comitato di gestione
- 4) Il Comitato dei Responsabili di Sezione

Tali organi sono nominati dal Sindaco e restano in carica tre anni.

(per ulteriori dettagli si veda lo Statuto ed in particolare gli articoli 9, 10, 11, 12, 13,14,15)

ART.6 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1 Diritti degli utenti

Tutti gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dal Museo, il quale deve 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.

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

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 una Segreteria che si occupa di fornire informazioni e registrare le prenotazioni alle attività del Museo; è possibile comunicare per telefono, fax, posta ordinaria, posta elettronica o anche personalmente, su appuntamento.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la stessa biglietteria del Museo durante i normali orari di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione nella bacheca esterna del Museo, depliant informativi, sul sito del Museo e del Comune, presso l'URP cittadino e presso la Biblioteca cittadina.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dagli organismi competenti.

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 al Museo, al di fuori del normale orario di apertura al pubblico, la prenotazione è obbligatoria nel caso di singoli, scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto.

In ogni caso l'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto secondo quanto esposto nel piano tariffario.

È anche obbligatoria la prenotazione per le attività ed i laboratori didattici.

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di Segreteria per telefono, fax o per posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto alla fine del percorso di visita del Museo, presso la porta di uscita, oppure inviando la segnalazione per posta ordinaria, via e-mail o Fax ai recapiti della Segreteria. (Museo del Cielo e della Terra - V.lo Baciadonne, 1- 40017 San Giovanni in Persiceto (Bo) oppure via Fax al n. 051 827067 o via mail a: -----)

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

6.2 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, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo presso la biglietteria bagagli, borse e zaini molto voluminosi.

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 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.

ART.7 - SERVIZI

Utenti del Museo sono tutti i cittadini e gli Enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi al Museo per usufruire del patrimonio in esso conservato, dei servizi proposti e delle competenze maturate nei diversi ambiti di attività, così come contemplato nella presente Carta.

Il Museo mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso la segreteria che funge da punto informazioni, orientamento e prenotazioni. Si può interloquire con vari operatori tramite l'accesso telefonico, per fax, per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite ordinarie, visite guidate, attività e laboratori didattici al Museo/scuola/laboratorio (7.1);
- accesso alle collezioni archeologiche, all'archivio e alla biblioteca interna (7.2);
- consulenze (7.3);
- progetti culturali (7.4);
- formazione (7.5);
- promozione e comunicazione (7.6).

7.1 Visite ordinarie, visite guidate, attività e laboratori didattici

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Visita durante apertura ordinaria*	Visita con possibilità di accesso a tutto il percorso museale	<u>destinatari</u> : senza restrizioni <u>accesso</u> : in base al tariffario approvato dagli organismi competenti ed esposto al pubblico
Visita da parte di gruppi/scolaresche con apertura straordinaria	Visita con possibilità di accesso a tutto il percorso, con guida o senza	<u>destinatari</u> : gruppi organizzati <u>accesso</u> : solo su prenotazione e in base al tariffario approvato dagli organismi competenti ed esposto al pubblico
Attività e laboratori didattici al Museo/scuola/laboratorio	Attività articolate e diversificate per livello di	<u>destinatari</u> : gruppi organizzati/scolaresche

	scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza.	<u>accesso</u> : solo su prenotazione e in base al piano tariffario approvato dagli organismi competenti ed esposto al pubblico. Guida obbligatoria.
--	---	--

*Il Museo, nel caso di presenza di visitatori all'interno dei locali, potrà prolungare, al massimo di quindici (15) minuti, l'orario di apertura.

7.2 Accesso alle collezioni, all'archivio e alla biblioteca interna

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Accesso alle collezioni	Accesso alle collezioni per motivi di studio e ricerca	<u>destinatari</u> : studiosi e ricercatori <u>accesso</u> : da concordare
Prestiti	Prestito del materiale archivistico e bibliografico	<u>destinatari</u> : studiosi e ricercatori <u>accesso</u> : da concordare
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni del materiale archivistico e bibliografico nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e della privacy	<u>destinatari</u> : studiosi e ricercatori <u>accesso</u> : da concordare e a pagamento

7.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consulenza museale	Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	<u>destinatari</u> : senza restrizioni <u>accesso</u> : da concordare
Consulenza didattica	Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici su richiesta	<u>destinatari</u> : insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca <u>accesso</u> : da concordare
Consulenza scientifica	Consulenza scientifica per la ricostruzione del paesaggio antico. Consulenza e assistenza scientifica per ricerche bibliografiche/archivistiche locali; analisi foto aeree; ricerche dei documenti posseduti	<u>destinatari</u> : senza restrizioni <u>accesso</u> : da concordare

7.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca scientifica per conto terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito della sfera di competenza scientifica	<u>destinatari</u> : senza restrizioni <u>accesso</u> : da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori,	<u>destinatari</u> : senza restrizioni <u>accesso</u> : gratuito

	scienziati	
	Corsi e seminari	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> da concordare
	Conferenze	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> gratuito
	Organizzazione e realizzazione di eventi per la divulgazione del patrimonio scientifico, compresi intrattenimenti ludici	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> secondo i casi
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> secondo i casi
	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> a pagamento (da concordare)
Prestiti	Prestiti dei materiali scientifici per finalità espositive o di ricerca	<u>destinatari:</u> Enti pubblici/ricercatori <u>accesso:</u> da concordare; tutte le spese sono a carico del richiedente; necessaria la copertura assicurativa

7.5 Formazione

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.	<u>destinatari:</u> gruppi organizzati/scolaresche <u>accesso:</u> solo su prenotazione e in base al piano tariffario approvato dagli organismi competenti ed esposto al pubblico. Guida obbligatoria.
Formazione permanente degli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università o altri enti di formazione per adulti con lezioni, attività pratiche e visite guidate	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	<u>destinatari:</u> tirocinanti e studenti universitari <u>accesso:</u> con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato finale	<u>destinatari:</u> laureandi <u>accesso:</u> da concordare

Formazione per insegnanti	Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	<u>destinatari:</u> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <u>accesso:</u> gratuito
	Interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	<u>destinatari:</u> insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado <u>accesso:</u> da concordare

7.6 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	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> a pagamento
	Contributi specifici da inserire sul periodico Comune o altri periodici in distribuzione gratuita	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> gratuito
	Distribuzione dei prodotti editoriali	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> di norma a pagamento
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc.	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> di norma a pagamento
Comunicazioni in rete	Aggiornamento web	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> gratuito
Mailing list/Posta	Iscrizione all'indirizzario del Museo per ricevere via mail o posta, news ed informazioni sulle attività del Museo	<u>destinatari:</u> senza restrizioni <u>accesso:</u> gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla Segreteria del Museo ai seguenti recapiti: Museo del Cielo e della Terra – V.lo Baciadonne, 1 – 40017 San Giovanni in Persiceto (Bo) oppure al numero telefonico: 051 827067 o via Fax al n. 051 827067 o via mail a:

ART. 8 - 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".

Il Museo, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, fissa 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.

8.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso di uno Statuto	Statuto del Museo approvato dall'organo competente
	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

8.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale; piano dei conti)
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

8.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive, aule didattiche, laboratori e depositi)	Rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza e piano di evacuazione
Confortevolezza	Pulizia	Pulizia settimanale
	Illuminazione	Illuminazione generale delle sale e di dettaglio, illuminazione autonoma delle vetrine
	Riscaldamento	Spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
Accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno
	Utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili a tutto il percorso di visita; parcheggio riservato ai disabili a 50 metri dal Museo.

8.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Direttore del Museo	Nominato con atto formale dal Sindaco
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	Titolo di studio; esperienza	Per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
Aggiornamento	Formazione; autoformazione	Da concordare annualmente
Continuità	Adeguatezza organico	Flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

8.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	Controllo annuale
Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Inventario di tutto il materiale esposto; redazione secondo modalità del Regolamento

8.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico, anche su richiesta	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e 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	Denominazione completa del Museo, orari di apertura, tariffario, accessibilità disabili, volantino proposte didattiche esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, montascale); presenza costante di almeno un operatore in orario d'apertura.

Sussidi alla visita	Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, volantini, ecc.); completezza didascalie, presenza di ricostruzioni e disegni esplicativi, bookshop, ecc.	Completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni e disegni, plastici e ambientazioni; possibilità di una sala multimediale con visione di cd-rom e power point; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, poster, gadget, ecc.
Visite guidate	Accessibilità al servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono, fax ed internet, negli orari prestabiliti; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza
Didattica	Pianificazione delle attività	Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; bilancio annuale e statistiche; attività su prenotazione in base al piano tariffario vigente; eventuali nuove proposte didattiche o approfondimenti anche in base alle richieste pervenute
Accesso alle collezioni e consultazione dell'archivio/biblioteca interna	Prestiti dei materiali scientifici per finalità espositive o di ricerca	Prestito e ricerca solo su motivata richiesta da presentare al Direttore
	Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione della biblioteca/archivio interno	Ricerca e consultazione solo su richiesta da presentare al Direttore
Prestito e riproduzioni	Prestito e riproduzioni di documentazione o libri nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e della privacy	Da concordare
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuto scientifico e tempestività del servizio	Richieste via mail o Fax o posta: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione. Presenza di cultori esperti.
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Almeno un evento culturale all'anno realizzato in collaborazione con le diverse realtà locali – Comune – IBACN, Provincia,
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	Divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo e affissione	Trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico;

	nella bacheca esterna del Museo; mailing-list	aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito web
--	---	---

ART. 9 - PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Entro la scadenza della Carta dei servizi, il Museo si propone alcuni obiettivi con 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.

ART.10 - TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Museo garantisce 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 dal Museo 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.

Per garantire un trattamento ottimale dei dati in forma elettronica e per offrire all'utenza un servizio sicuro e monitorato, la rete locale del Museo (LAN) è stata strutturata secondo gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e adeguata con interventi volti ad ottenere l'incremento e il miglioramento delle prestazioni nell'erogazione dei servizi di rete.

Il Museo intende 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.

ART.11 - 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 prestati 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 sono state adottate apposite schede di valutazione per rilevare l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, esporre reclami, suggerimenti e proposte.

Esistono due diverse modalità per inviare i propri commenti:

- presso il libro delle firme posto alla fine del percorso di visita al Museo del Cielo e della Terra
- tramite segnalazione via mail/posta/Fax ai numeri ed indirizzi del Museo.

Inoltre, **soltanto** per la valutazione della didattica e del personale del Museo, esiste un'ulteriore scheda consegnata ad ogni insegnante/gruppo alla fine dell'attività o del percorso di visita prenotato.

I reclami devono essere presentati in forma scritta, con il recapito del proponente, ed indirizzati all'attenzione del 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 della Giunta Comunale, 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
Accessibilità	Rilevazione oggettiva del numero di visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti) ed eventualmente libro delle firme.
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	Esame dei reclami pervenuti in forma scritta, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); 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.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli alla Segreteria del Museo ai seguenti recapiti:

Museo del Cielo e della Terra – V.lo Baciadonne, 1 – 40017 San Giovanni in Persiceto (Bo) oppure via Fax al n. 051 827067 o via mail a: -----

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
(indagine anonima)

Con la Carta dei Servizi l'Ente promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi.

1. Come valuti in generale i servizi del Museo?

.....
(molto male/male/bene/molto bene)

2. In particolare, esprimi la tua valutazione – da 4 a 10 – sui seguenti aspetti:

- orario di apertura.....

- accoglienza al pubblico.....

- segnaletica per l'individuazione dei servizi.....

- qualità della collezione.....

- chiarezza dell'apparato didascalico.....

- bookshop.....

3. Come valuti la visita guidata? (solo se ne hai usufruito).....

.....

4. Come valuti il percorso didattico (solo se ne hai usufruito).....

.....

Età del compilatore.....luogo di residenza.....

Data di compilazione del questionario.....

(da consegnare al personale del Museo o all'URP o inviare on line
all'indirizzo-----)

MODULO PER SEGNALAZIONI

Con la Carta dei Servizi l'Ente promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Io sottoscritto.....

Indirizzo.....

Telefono.....

e-mail.....

esprime in relazione ai servizi del Museo la seguente segnalazione:

Data

Firma

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs.196/2003

I dati forniti saranno utilizzati con procedure anche informatizzate per le finalità indicate e comunque nel rispetto dei principi e delle norme in materia di tutela dei dati personali. I dati non saranno diffusi. Potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio. All'interessato sono comunque riconosciuti e diritti di cui all'art.7 del D.Lgs. 196/2003 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di richiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo la richiesta al responsabile.