



COMUNITA' MONTANA DELL'APPENNINO FORLIVESE

ZONA DUE VALLI - COMUNE DI GALEATA

Galeata 

Gestione Associata: Cultura, Turismo, Sport, Comunicazione Istituzionale

Premilcuore 

Sede di Galeata

Santa Sofia 

**CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO "MONS. DOMENICO MAMBRINI"
DI GALEATA, DELLA GALLERIA D'ARTE CONTEMPORANEA
"VERO STOPPIONI" DI SANTA SOFIA
E DEL MUSEO DELLA FAUNA DI PREMILCUORE**

Approvata con deliberazione di Giunta della Comunità Montana dell'Appennino Forlivese n. 50 del 23/07/2012 in attuazione dell'art. 14 del Regolamento dei Musei di Galeata e Santa Sofia

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 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".

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, 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 dei Musei e dei Comuni ed in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo e l'Ufficio Cultura Zona Due Valli – Comuni di Galeata, S. Sofia, Premilcuore.

2. PRESENTAZIONE DEI MUSEI DI GALEATA, SANTA SOFIA E PREMILCUORE (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il **Museo civico di Galeata** si è formato grazie alla sensibilità per la storia del territorio di **Mons. Domenico Mambrini** (1879-1944), che volle allestire, già dal 1911, un museo, per salvaguardare le memorie di Galeata, nelle sale adiacenti alla pieve di San Pietro in bosco. La raccolta fu riallestita, fino al 2001, nel Palazzo del Podestà per essere trasferita poi, nel Convento rinascimentale dei Padri Minori Conventuali di Pianetto, sede inaugurata nel 2004. L'attuale allestimento è diviso in due sezioni: quella archeologica, con reperti dalla preistoria al medioevo, e quella storico-artistica. Unità alla parte museale, la biblioteca storica Mambrini.

La Galleria **d'arte contemporanea "Vero Stoppioni" di Santa Sofia** conserva ed espone le opere raccolte durante le varie edizioni del Premio Campigna, manifestazione artistica di livello nazionale, nata nel 1955 e giunta a oltre cinquant'anni di storia. Nella collezione sono rappresentate molte delle correnti artistiche dalla seconda metà del Novecento in poi (neorealismo, pop art, informale, astrattismo, nuova figurazione ecc). Hanno un posto privilegiato all'interno del museo le opere dell'artista Mattia Moreni (1920-1999), fra cui cinque autoritratti databili

agli anni Ottanta e l'opera polimaterica di grandi dimensioni "Mistura".

Il Museo della fauna del crinale romagnolo di Premilcuore

Diorami (ricostruzioni ambientali di piccoli ecosistemi animali e vegetali), un piccolo laboratorio dotato di microscopi per l'analisi dei reperti, giochi interattivi per gruppi scolastici in visita. È questa la filosofia del nuovo allestimento, operativo dal 1999, del Museo della fauna del crinale romagnolo ospitato in uno degli undici Centri Visite del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto 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 della realtà circostante sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

In particolare i tre Musei, in base alle caratteristiche delle loro collezioni (archeologiche e storico-artistiche, d'arte contemporanea e naturalistiche), hanno come missione privilegiata:

- a) la conoscenza, valorizzazione e il rispetto nei confronti del ricco patrimonio materiale/immateriale di civiltà che ci ha lasciato il passato, elemento fondamentale per ricostruire la storia dell'alta Valle del Bidente dalle fasi più antiche all'età moderna (Museo di Galeata);
- b) l'avvicinamento da parte del pubblico, di tutte le fasce d'età e di formazione diversa, all'arte contemporanea, quale elemento privilegiato di comprensione delle problematiche, delle criticità, delle inquietudini, delle conquiste e dei successi della nostra società attuale (Museo di Santa Sofia);
- c) la conoscenza e il rispetto dell'ambiente e degli aspetti naturalistici del territorio, promuovendo comportamenti indirizzati alla protezione della natura, alla valorizzazione della biodiversità, al risparmio energetico, a pratiche ecologiche, etc (Museo di Premilcuore).

Il Museo assolve la propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni:

a) per il Museo di Galeata le collezioni archeologiche, costituite da reperti con un excursus cronologico che va dalla preistoria al medioevo e provenienti, in particolare, dai siti della città romana di Mevanio-la, della villa di Teodorico, dall'abbazia di S. Ellero; la collezione storico-artistica (tele e tavole, affreschi, ceramiche, tessuti, armi, etc); il patrimonio librario e documentario della biblioteca di Mons. Domenico Mambrini (incunaboli, cinque centine, libri rari, etc);

b) per il Museo di Santa Sofia le opere artistiche (oltre 300) databili dagli anni Cinquanta ai nostri giorni, raccolte durante le varie edizioni del Premio Campigna, in cui un posto privilegiato spetta a quelle di Mattia Moreni. Fra le sue opere: un'anguria in disfacimento del 1973, una scultura in metallo dipinto (anni Settanta), sette dipinti del ciclo "Regressione della specie e Belle arti" (dal 1983 al 1988), un pastello del 1999 e la grande opera polimaterica "Mistura", realizzata fra il 1976 e il 1984;

c) per il Museo di Premilcuore la collezione di animali tra cui il lupo appenninico, il cervo, il daino, i rapaci, ma anche vipere e salamandre, rane, rospi e gamberi di fiume provenienti dal territorio del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi.

- 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:

a) sugli aspetti archeologici e storici del territorio, anche in collaborazione con il Dipartimento di Archeologia dell'Università di Bologna, per quanto riguarda il Museo di Galeata;

b) sulla storia del Premio Campigna e sugli artisti che hanno partecipato al premio, anche in collaborazione con l'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, per quanto riguarda la Galleria Stoppioni di Santa Sofia;

c) sugli aspetti faunistici e naturalistici del territorio, in stretta connessione con il Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Monte Falterona, Campigna.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi s'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 si adopera per garantire 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 regole 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 sono 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 a 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: "Ap-

provazione 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 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 per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'Ufficio Cultura Zona Due Valli, Comuni di Galeata, Santa Sofia, Premilcuore, oppure consultando il sito dei Musei/Comuni.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco e dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, ed è adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Museo/Comune, presso l'Ufficio Cultura Zona Due Valli.

L'accesso ai Musei di Galeata e Santa Sofia è subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta comunale; mentre l'accesso è gratuito per quanto riguarda il Museo di Premilcuore.

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. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono fare durante gli orari di apertura del Museo o dell'Ufficio Cultura Zona Due Valli – Comuni di Galeata, Santa Sofia, Premilcuore per telefono allo 0543/975428-29 o tramite posta elettronica cultura@comune.galeata.fc.it.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto all'ingresso del Museo. La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: Ufficio Cultura Zona Due Valli, presso il Comune di Galeata, Via Castellucci n. 1 – 47010 Galeata (FC).

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo è a disposizione del pubblico su appuntamento, telefonando all'Ufficio Cultura Zona Due Valli (tel. 0543.975428 – 975429).

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. I comportamenti 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 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, delle collezioni, delle strutture;
- fare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- 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: per i Musei di Galeata e Santa Sofia in base al tariffario approvato dalla Direzione / Giunta ed esposto al pubblico; gratuito per il Museo di Premilcuore
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi).	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: per i Musei di Galeata e Santa Sofia in base al tariffario approvato dalla Direzione/Giunta ed esposto al pubblico; gratuito per il Museo di Premilcuore.

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consultazioni	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio museale.	Destinatari: senza restrizioni ma sotto la costante vigilanza del personale scientifico

		del museo
Prestiti	Prestito del patrimonio museale, archivistico, librario e documentario.	<p>Destinatari: enti pubblici, soggetti privati (Gallerie, Fondazioni, etc), Associazioni per organizzazione di esposizioni e mostre temporanee di alto valore culturale e scientifico</p> <p>Restrizioni: eventuali prestiti saranno di volta in volta esaminati in base, in particolare, alle condizioni e alla fragilità del materiale richiesto.</p> <p>Annotazioni: la concessione del prestito è subordinata alle necessarie autorizzazioni delle Soprintendenze competenti; il soggetto richiedente deve garantire particolari condizioni che saranno specificate di volta in volta (assicurazioni, imballaggio a regola d'arte, trasporto a cura di personale specializzato, allestimento, microclima degli ambienti, etc)</p>
Duplicazione e riproduzione	Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normati-	Destinatari, accesso, restrizioni: da concordare e valutare di volta in volta.

	va sul diritto d'autore.	La concessione della duplicazione potrebbe essere subordinata alle necessarie autorizzazioni da parte delle Soprintendenze competenti;
Cessione di diritti	Cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	Destinatari, accesso, restrizioni: da concordare e valutare di volta in volta.
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 e/o di un tecnico del Museo.	Destinatari, accesso, restrizioni: da concordare e valutare di volta in volta. Per i Musei di Galeata e S. Sofia si rinvia all'art. 8 del regolamento, riguardante l'utilizzo degli spazi per MOSTRE, MANIFESTAZIONI ED EVENTI CULTURALI

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consulenza museale	Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche locali, nazionali e	Destinatari: senza restrizioni

	internazionali	Accesso: gratuito
	Fornitura di documentazione in copia	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Consulenza archivistica	Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare consulenza
Consulenza metodologica - didattica	Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici (storico-artistici ed archeologici per il Museo Mambrini, artistici per la Galleria Stoppioni, naturalistici per il Museo di Premilcuore).	Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca Accesso: da concordare
	Ricerca e 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	Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca Accesso: da concordare
	Progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	Destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/ associazioni e privati interessati

		Accesso: da concordare
Consulenza editoriale	Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	Destinatari: autori, curatori, editori. Accesso: da concordare
	Progettazione editoriale per conto terzi	Destinatari: autori, curatori, editori
	Cura redazionale per conto terzi	Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare

5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca per terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori, presentazione di volumi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di conferenze	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di concerti musicali, spettacoli teatrali e cicli di film.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi
	Organizzazione e realizzazione di qualsiasi	Destinatari: senza restrizioni

	altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici.	Accesso: secondo i casi
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi
	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare

5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diverse per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente, per i Musei di Galeata e Santa Sofia, in un apposito opuscolo, svolte sia in sede, sia sul territorio.	Destinatari: studenti e insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento
Formazione permanente agli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori e 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: visite guidate 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, gestioni museali afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari: tirocinanti di enti vari (Università, istituti superiori, etc) Accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca	Destinatari: laureandi Accesso: da concordare
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	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, ca-	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito

	taloghi, quaderni, atti, video): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	
	Contributi specifici da inserire in materiali / portale web del Comune/Museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Distribuzione dei prodotti editoriali	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, etc	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 Zona Due Valli, Comuni di Galeata, S. Sofia, Premilcuore, presso il Comune di Galeata tel. 0543.975428- 975429 e-mail cultura@comune.galeata.fc.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 Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridici

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso di un Regolamento; tranne il museo di Premilcuore	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente; tranne il museo di Premilcuore.
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
Sicurezza	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG)
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
------------	------------	----------

Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti regolarmente verificati (allarme ed estintori). Nei momenti di disallestimento dei rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardia
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	Pulizia	Pulizia settimanale o ogni due settimane
	Illuminazione	Illuminazione adeguata negli spazi espositivi e nei depositi.
	Riscaldamento	
Accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno (sulla via)
	Utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili (montacarichi, rampe, ascensori); disponibilità di riproduzioni di opere e oggetti per utenti ipovedenti nei Musei di Galeata e Premilcuore; registrazioni sonore nel Museo di Premilcuore

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
------------	------------	----------

Organizzazione	Direttore del museo; non individuato nel Museo di Premilcuore	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo; non individuato nel Museo di Premilcuore.
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia; tranne nel Museo di Premilcuore	Garantite tutte le funzioni fondamentali; tranne nel Museo di Premilcuore
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 collettivi
Continuità	Adeguatezza organica	Flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario.

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi.	Semestrale/annuale

Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi.	Redazione secondo modalità verificate
-----------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o sabato o domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta); il Museo di Premilcuore è aperto stagionalmente
Accoglienza	Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Nome completo del Museo e orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, spazi espositivi ecc.); presenza di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni.
Sussidi alla visita	Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ogni opera esposta. Per il Museo di Premilcuore non è presente la guida.	Presenza prodotti editoriali e promozionali; completezza dell'apparato didattico; nel Museo di Premilcuore presenza di diorami e plastici; presenza di materiali multimediali con vi-

		sione di video, ecc; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, video, gadget etc.
Visita guidata	Accessibilità del servizio su prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	Punto prenotazioni negli orari di apertura del Museo e presso l'Ufficio Cultura Zona Due Valli; 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. 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 e consulenze specializzate	Contenuto scientifico	Presenza di esperti
Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	Presenza: secondo concertazione

Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Eventi culturali organizzati, in collaborazione con Istituti culturali, Associazioni, etc
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicati stampa per tutti gli eventi	Tempestiva
Informazione e comunicazione al pubblico	Divulgazione tramite periodico e mediante sito del Comune/Museo	Per il Museo di Santa Sofia trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; per tutti i Musei aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito.

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 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. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e devono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di trenta giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta/Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie ai risultati 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 ("Bilancio sociale").

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). Segnalazione oggettiva e puntuale per il Museo di Premilcuore
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 gg lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), 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 altre forme 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 Zona Due Valli, Comuni di Galeata, Santa Sofia e Premilcuore presso il Comune di Galeata, Via Castellucci n. 1 – 47010 Galeata (Forlì-Cesena) e/o all'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio Cultura Zona Due Valli: cultura@comune.galeata.fc.it.

Museo civico "Mons. Domenico Mambrini"

Via Borgo Pianetto – 47010 Galeata (Forlì-Cesena)

Tel. 0543.981854 (Museo)
Tel. 0543.975428-29 (Ufficio Cultura) - Fax. 0543.981021
museomambrini@libero.it - cultura@comune.galeata.fc.it
www.museocivicomambrini.it - www.comune.galeata.fc.it

Galleria d'arte contemporanea "Vero Stoppioni"

Viale Roma n. 5/a – 47018 Santa Sofia (Forlì-Cesena)
Tel. 0543.975428-29 (Ufficio Cultura) - Tel. 0543.981854 (Museo)
Fax. 0543.981021
cultura@comune.galeata.fc.it - www.comune.santa-sofia.fc.it

Museo della fauna del crinale romagnolo

Via Roma n. 34 – 47010 Premilcuore (Forlì-Cesena)
Tel. 0543.975428-29 (Ufficio Cultura) - Tel. 0543-956540 (Museo)
Fax. 0543-956557
cv.premilcuore@parcoforestecasentinesi.it - cultura@comune.galeata.fc.it
www.parcoforestecasentinesi.it - www.comune.premilcuore.fc.it

Questionario di gradimento

(indagine anonima)

Con la Carta dei servizi il Comune/Ente proprietario 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 della visita guidata)
.....

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

.....

Età del compilatore: Luogo di residenza:

Data della compilazione del questionario:

(da consegnare al personale del Museo o all'Ufficio Cultura Zona Due Valli o inviare online all'indirizzo cultura@comune.galeata.fc.it)

Modulo per segnalazioni

Con la Carta dei Servizi, il Comune/Ente proprietario promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Io Sottoscritto

indirizzo:

telefono:

e-mail:

esprimo 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 i 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.