

Carta dei Servizi 2006-2008

Il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto dei Musei Comunali di Santarcangelo (IMC) ha approvato in data 12/01/2006 la sua Carta dei servizi, con validità 2006-2008.

1. Premessa

La presente carta dei servizi si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, alle proprie dichiarazioni di missione, le quali pongono il pubblico al centro dell'azione del museo, e in coerenza con l'applicazione del proprio Sistema Qualità il quale individua nella soddisfazione dell'utente un principio sostanziale,

La Carta si realizza sui seguenti caratteri:

- individuazione e adozione di standard
- adozione di strumenti per la valutazione della soddisfazione degli utenti
- attivazione di canali di comunicazione fra utenti e museo
- miglioramento progressivo delle prestazioni e dell'offerta in termini di qualità

La Carta, i cui principi sono da individuarsi nell'impegno alla trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia della azione pubblica, trae le proprie linee ispiratrici dalla legge relativa al procedimento amministrativo nel campo delle autonomie (Legge 7 agosto 1990 n. 241), dal Decreto Ministeriale del 31 marzo 1994 relativo alle norme deontologiche e comportamentali per i dipendenti pubblici, dal D.M. 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)" e dal "Codice di Deontologia professionale" dell' ICOM-UNESCO (International Council of Museums)

La carta è soggetta a revisione periodica sia per l'aggiornamento degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami. Gli interventi, in mancanza di particolari necessità, avranno cadenza triennale.

La carta sarà resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul sito del Museo e la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

2. Presentazione dell' Istituto dei Musei Comunali e dei suoi musei

2.1 L' Istituto dei Musei Comunali (IMC)

Con delibera di Consiglio Comunale n. 37 del 31/05/96 viene approvato il regolamento dell'Istituzione "Istituto dei Musei Comunali" (d'ora in poi denominato IMC), definiti gli organi di gestione e la dotazione di personale.

L'operatività culturale, scientifica e gestionale dell'Istituzione si fonda sugli orientamenti espressi in materia all'inizio della legislatura e nei programmi approvati dal Consiglio Comunale; sui programmi poliennali ed i piani-programma annuali approvati dalla Giunta; sull'azione di indirizzo e di controllo del Consiglio Comunale, sulle deliberazioni del Consiglio d'Amministrazione; sulle funzioni gestionali del Direttore per le quali riferisce al Consiglio d'Amministrazione. L'Istituzione è dotata di autonomia gestionale per l'esercizio dei compiti affidatigli.

Il periodo trascorso dalla costituzione ad oggi ha visto gli organi dell'Istituzione (Consiglio di Amministrazione, Presidenza e Direzione) e tutto il personale, impegnati in un intenso lavoro progettuale organizzato in verifiche, incontri, valutazione di progetti, riflessioni e contatti. In tale periodo, caratterizzato da una prima sperimentazione dell'Istituzione, i temi salienti sono stati quelli relativi alla organizzazione dell'intera struttura gestionale, al fine di dotare l'Istituzione di una struttura capace di rispondere alle sfide che la natura dell'Istituzione richiama in termini di efficienza, efficacia ed economicità, e quelli della promozione del museo al fine di un aumento della sua visibilità, con particolare attenzione ad un rapporto con la società ed il mercato culturale e turistico.

2.2 Il Museo degli Usi e Costumi della Gente di Romagna (Met)

Il Museo, inaugurato nel 1981, nasce dal paziente ed appassionato lavoro di raccolta promosso ed attivato, dalla fine degli anni '60, da un gruppo di volontari. Nel 1973 tale gruppo si organizzò in un "Comitato Etnografico", sotto la direzione di Giuseppe Sebesta (etnografo e museologo allora direttore del Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina), con lo scopo di gettare le basi per la costituzione di un museo. Risale al 1971 il primo documento che cita il museo quale progetto e prospettiva ed al 1973 la delibera di Consiglio Comunale che istituisce il museo.

Parallelamente alle ricerche sul campo ed al continuo lavoro di raccolta di materiali e reperti etnografici, nei primi anni '70 si promuovono i progetti di recupero del macello comunale (costruito nel 1924) in quegli anni adibito a deposito municipale, al fine di destinarvi il costituendo museo. Nel 1981 l'Amministrazione Comunale promuove un concorso per la direzione dell'Istituto museale e nel 1983 è approvato il primo statuto che ne definisce l'ordinamento e gli organi di gestione.

Nel novembre del 1989, grazie ad un contributo della Regione Emilia Romagna il museo sarà inaugurato nella sua nuova estensione e allestimento con l'apertura di nuove sezioni e dei servizi didattici.

Risale al 1985 l'apertura del Centro Etnografico per la Ricerca e la Documentazione e l'avvio e l'organizzazione sistematica delle campagne di ricerca e di produzione documentaria. Con questo centro il museo si dota di archivi e di strumenti di diffusione scientifica predisponendo laboratori di ricerca per promuovere lo studio delle tradizioni popolari, la produzione di documentazione audiovisiva, testi, esposizioni periodiche, convegni, giornate di studi ed iniziative didattiche. Il centro infatti dispone di una biblioteca ed emeroteca specializzate in demo-etno-antropologia e di importanti archivi delle fonti audiovisive, fotografiche ed iconografiche.

Nel 2001 il MET ha celebrato i trent'anni della propria storia. Una storia iniziata da quel 1971 che vide realizzarsi un'idea di museo dedicato all'identità culturale ed alle tradizioni popolari.

La missione del Museo (Met)

L'impegno

L'impegno del MET si esprime nell'investimento di risorse ed energie per la ricerca di occasioni e linguaggi finalizzati ad un dialogo con le socialità del proprio territorio, presentando le testimonianze tradizionali nella complessità dei loro rapporti con l'universo culturale ed esponendo i caratteri simbolici, rituali, linguistici e materiali insiti nelle diverse manifestazioni umane.

In tal senso il MET individua come risorsa le potenzialità della comunità civile e come produttività la capacità di organizzare una offerta in termini di promozione d'interventi mirati nel campo della socialità.

Il MET individua nella dimensione della restituzione culturale il valore della propria operatività. Restituzione in termini di partecipazione attiva alla cultura e alla crescita del luogo in cui il museo risiede per porsi, fedele alla sua natura tematica e museale, come polo d'interesse sociale stimolo di riflessioni sulla qualità della vita, centro propulsivo di iniziative mirate alla formazione e dialogo sulle questioni dell'identità, della diversità e della appartenenza.

L'azione

Il MET si rivolge a tutti i cittadini indistintamente al fine di:

- contribuire allo sviluppo della comunità locale e del proprio territorio;
- partecipare, per quanto di sua competenza, alle vicende ed ai progetti di crescita civile e culturale della propria realtà sociale;
- concorrere a quella riflessione sulla qualità della vita che scaturisce dalla coscienza dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico-culturale.

Il MET inoltre pone particolare attenzione ai valori dell'incontro sociale, al recupero di un corretto rapporto fra consumo, sfruttamento delle risorse e manualità, alla conoscenza della storia quale garanzia per la realizzazione di prospettive sul futuro individuale e collettivo.

Per la realizzazione di tali obiettivi il museo considera:

- l' "orientamento alla qualità" dei propri servizi e della propria organizzazione quale impegno etico, deontologico e di responsabilità pubblica;
- l'attenzione allo sguardo e alla partecipazione del pubblico quale aspetto determinante della progettualità e operatività;
- i diritti dell'utenza quale elemento imprescindibile dell'azione culturale e organizzativa;
- l'agevolazione dell'accesso ai saperi, alla comunicazione e all'informazione quale espressione del valore del museo come servizio di qualità pubblica.

Nella necessità di ordinare gli impegni finanziari e lavorativi, i carichi di lavoro, l'espressione delle potenzialità, lo sfruttamento delle risorse, l'organizzazione delle economie, l'adozione dei sistemi per la qualità e la promozione, il MET individua la propria produttività nella capacità di gestione della complessità

e degli indirizzi circa la natura globale dell'impresa museale, sia in termini di valorizzazione dei beni demotico-antropologici (salvaguardia, conservazione, ordinamento, ricerca ed esposizione) sia in termini di servizi al pubblico (accoglienza, formazione, didattica, informazione, divulgazione).

2.3 Il Museo Storico Archeologico di Santarcangelo di Romagna (Musas)

L'intensa attività edilizia che Santarcangelo visse nel corso del XVII – XVIII secolo è testimoniata dalla costruzione di importanti edifici, tra cui Palazzo Cenci, oggi sede di MUSAS, Museo Storico Archeologico della città. L'esiguità dei documenti non permette di ricostruire esattamente la vicenda storica del palazzo, esiguità aggravata anche dall'ipotesi che l'edificazione potrebbe essere stata completata in tempi successivi.

L'edificio, il cui nome Cenci apparteneva all'ultima famiglia proprietaria, fu per diverso tempo residenza privata e signorile, divenendo dal XIX secolo proprietà comunale.

La scelta di ospitare il nuovo Museo in questo edificio è dettata in particolare dalla sua collocazione. Situato infatti tra la prima e la seconda cerchia muraria malatestiana, in prossimità della Porta Cervese, si affaccia su Piazza Monache, cuore del centro storico di Santarcangelo, per secoli importante centro sociale per la vita cittadina.

È proprio all'interno della cinta muraria che si sviluppò il borgo medievale, rappresentando per il particolare valore storico, artistico, ambientale e per l'omogeneità dei suoi elementi urbanistici un 'unico monumento'. Sorto sul colle Giove, il centro storico è caratterizzato da vie strette e tortuose, che portano agli edifici e ai monumenti più importanti della città: l'antica Rocca signorile della famiglia Malatesta, la Porta Cervese, la Porta del Campanone vecchio, che testimoniano il carattere medievale della città; la cinquecentesca Celletta Zampeschi; la Chiesa Collegiata costruita nel XVIII secolo; la neogotica Torre del Campanone; la Piazza Ganganelli con l'arco costruito in onore del concittadino Papa Clemente XIV.

Le vicende, che Santarcangelo visse nel corso dei secoli, ne hanno segnato la conformazione e l'identità. Dal periodo romano, quando esisteva già un piccolo centro rurale, chiamato Pago Acerbolano nei pressi dell'antica Pieve di San Michele, al periodo medievale con la presenza dei Malatesta, signori di Rimini, fino ad arrivare all'epoca moderna, periodo di sviluppo urbanistico e culturale.

Santarcangelo conserva un patrimonio di arte, cultura e un'esperienza antica di lavoro manuale quasi inalterato; terra di tradizioni e credenze, antiche botteghe artigiane, fornaci e mulini testimoni di un valore storico e antropologico da sempre ricco e vivace.

Musas ospita oggi il patrimonio archeologico e artistico della città. L'obiettivo è quello di valorizzare e rendere visibili al pubblico le opere d'arte e i reperti archeologici, conservandone la loro integrità e importanza storica.

Nel 2002 cominciarono i lavori di ristrutturazione di Palazzo Cenci, ultimati nel 2003, e il progetto di allestimento del percorso museale, seguito da un Comitato Scientifico di esperti nel settore archeologico e storico-artistico, sotto la consulenza delle due Soprintendenze.

La storia di Santarcangelo è quindi percorsa dall'antichità fino al XIX secolo, attraverso reperti preistorici e romani, opere pittoriche e artistiche medievali e moderne di illustri artisti locali e nazionali.

La missione del museo (Musas)

Il Museo Storico Archeologico di Santarcangelo di Romagna (MUSAS) è stato progettato e realizzato per contenere e valorizzare le testimonianze storiche, artistiche e culturali della storia della città e del suo territorio.

MUSAS è istituito allo scopo di rispondere al diritto della collettività alla tutela, conservazione e valorizzazione dei beni culturali costituenti la sua storia e memoria. In tal senso MUSAS si esprime quale luogo di servizio e di promozione culturale.

MUSAS promuove e sostiene un approccio alla conoscenza della storia del territorio, anche in relazione e collaborazione con gli istituti culturali del territorio, allo scopo di raggiungere fasce di utenza sempre più ampia e soddisfare le diverse esigenze di fruizione.

MUSAS cerca di portare il piacere e il significato della storia al pubblico più vasto possibile e per tal motivo conserva e mostra i beni affidati ponendo come prioritaria la loro valorizzazione e facilità di fruizione. A tal fine il Museo considera:

- il pubblico e i diritti alla conoscenza quale elemento centrale delle politiche museali;
- l'educazione, la didattica e la formazione per giovani e adulti come ambito sostanziale dell'azione museale;
- il piacere della scoperta e della conoscenza del patrimonio culturale quale modalità d'incontro con le testimonianze storiche e storico-artistiche;
- la qualità dell'organizzazione e dei servizi quale diritto della collettività ed i relativi standard normativi

quali ambiti di controllo dell'efficienza dell'azione museale.

- la conoscenza e la valorizzazione della storia locale in ottica globale considerando l'identità del territorio quale espressione partecipante agli ampi scenari della storia e della cultura.

MUSAS individua nella dimensione della partecipazione allo sviluppo del territorio di appartenenza il valore della propria operatività. Responsabilità in termini di partecipazione attiva alla cultura e alla crescita del luogo in cui il museo risiede per porsi, fedele alla sua natura tematica e museale, come polo d'interesse culturale e sociale stimolo di riflessioni sulla qualità della vita, centro propulsivo di iniziative mirate alla formazione e dialogo sulle questioni dell'identità, della storia, dell'arte e della differenza.

2.4 Organigramma

Sono organi dell'Istituzione:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Direttore.

Il Direttore dell'Istituzione è nominato dal Sindaco.

Dirige l'Istituzione con funzioni ad alta rilevanza professionale nel settore museale e provata capacità gestionale, organizzativa ed operativa

Nell'ambito della Istituzione svolge tutte le funzioni e mansioni previste dal regolamento interno e da tutte quelle previste dalla legge, dallo Statuto del Comune e dal regolamento organico del personale del Comune.

Svolge le proprie mansioni in autonomia gestionale; assume atti gestionali; appronta i programmi e i progetti da sottoporre alla discussione del Consiglio d'Amministrazione e ne cura la realizzazione con il personale assegnato all'Istituzione dalla Amministrazione Comunale. Opera per il raggiungimento degli obiettivi indicati nei programmi poliennali ed annuali riferendo al Consiglio d'Amministrazione in occasione delle verifiche periodiche di programma.

Al Direttore, cui spetta la rappresentanza legale dell'Istituzione, compete la responsabilità generale culturale e amministrativa della gestione della Istituzione.

3. Finalità e principi

3.1 Obiettivi

La Carta si presenta, nella sostanza, come impegno pubblico del museo al rispetto di diritti fondamentali dei propri visitatori utenti reali e potenziali. L'immediata conseguenza di tale impegno e dichiarazione pubblica è l'attivazione di canali e strumenti per realizzare e facilitare la comunicazione fra musei e cittadini; dialogo e comunicazione finalizzati al continuo miglioramento dei servizi.

Costituiscono obiettivi del presente documento la pubblicità dei servizi disponibili, la trasparenza nei rapporti fra Istituzione e cittadini, la qualificazione dei servizi offerti. L'IMC si propone altresì di soddisfare i bisogni dei visitatori e dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove o diverse esigenze. Si intende inoltre promuovere la concertazione e la partecipazione attiva e propositiva degli utenti stessi, stabilendo precise regole che consentano agli utenti medesimi di far valere i loro diritti, con l'onere però di rispettare gli obblighi a loro carico; semplificare le procedure adeguandole costantemente alla domanda dei visitatori e dell'utenza e alla ricerca del miglior rapporto fra qualità dell'offerta e costi; fornire precise garanzie ai visitatori e agli utenti, enunciate nei principi fondamentali qui di seguito esposti.

3.2 Principi

L'IMC garantisce il libero accesso ai servizi senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e l'uniformità di comportamento sono alla base dell'attività quotidiana degli addetti ai servizi e sono costantemente assicurate.

Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio. L' IMC si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare saranno ricercate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto con il pubblico.

L' IMC incoraggia forme di collaborazione attive con il pubblico al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. La partecipazione si concretizza nel diritto di accesso alle informazioni e nella possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere di aiuto per migliorare il servizio. Tutti i visitatori e gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dall' IMC, 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. L' IMC armonizza i propri regolamenti ai principi enunciati nella presente carta.

3.3 Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali

L' IMC 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 dall' IMC 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.

L' IMC 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.

4. Diritti degli utenti e dei visitatori

La Carta si presenta, nella forma, nella individuazione ed elencazione delle aree nelle quali il museo si impegna al "rispetto dei diritti" (Diritto a) e nella indicazioni, rispetto ad ognuna di esse, dei fattori di qualità (Cosa s'intende), degli standard di qualità adottati (In tal senso il museo si impegna a) e degli strumenti attivati (...attivando i seguenti strumenti).

Diritto a:	Cosa s'intende (fattori di qualità)	In tal senso il museo si impegna a (standard di qualità):	... attivando i seguenti strumenti
-------------------	-------------------------------------	---	------------------------------------

<p>A ricevere una chiara ed efficace informazione</p>	<p>Il diritto alla conoscenza delle offerte del museo e delle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; nonché dei bilanci del museo, degli obiettivi e dei risultati anche in relazione all'utilizzo del finanziamento pubblico. Il diritto alla conoscenza dei responsabili amministrativi, gestionali e scientifici del museo. Il diritto alla conoscenza della ragion d'essere e degli obiettivi del museo (missione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - predisporre adeguati strumenti d'informazione; - alla massima divulgazione delle informazioni sia internamente che esternamente al museo; - alla massima trasparenza sulle proprie attività, obiettivi e investimenti. 	<ul style="list-style-type: none"> . Pubblicazione dei documenti base (missione, regolamento, carta dei diritti); . Redazione di <i>Report</i> annuale sulle attività di gestione e servizi; . Cura e aggiornamento della sezione sul sito web del museo dedicata alla comunicazione con il pubblico; . Adozione, nella progettazione e nelle analisi di consuntivo, di standard e indicatori di qualità.
<p>Alla comunicazione con il museo</p>	<p>Il diritto all'accesso facilitato a tutte quelle forme di comunicazione che possano permettere al cittadino proprie comunicazioni indirizzate al museo, sulla qualità dei servizi erogati, punti di vista sulle azioni intraprese e quant'altro relativo alla operatività e missione del museo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - predisporre concrete modalità operative per l'offerta di occasioni, modi e strumenti che facilitino la comunicazione ed il contatto. 	<ul style="list-style-type: none"> . Questionari agli utenti degli eventi; . Questionari agli utenti dei servizi; . Indagini conoscitive presso gli utenti reali e potenziali; . Cura e aggiornamento di servizi informativi e di comunicazione presso il sito web del museo; . Adozione, nella progettazione e nelle analisi di consuntivo, di standard e indicatori di qualità
<p>Al reclamo</p>	<p>Il diritto al reclamo ed alla relativa risposta da parte dei responsabili del museo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - facilitare la comunicazione di reclami tramite la predisposizione di strumenti di facile accesso; - rispondere al reclamo formalmente entro 20 giorni dal ricevimento. 	<ul style="list-style-type: none"> . Adozione di scheda segnalazioni / suggerimenti / reclami; . Risposta personalizzata al reclamo.
<p>Alla sicurezza</p>	<p>Il diritto a partecipazione alle iniziative del museo e all'accesso ai servizi nella piena garanzia della tutela della persona in termini di sicurezza e incolumità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - adeguamento del museo alle norme standard di sicurezza per il pubblico e per gli operatori in servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> . Decreto legislativo 19 settembre 1994 n. 626 "Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro; . Norme diverse relative alla prevenzione di pericoli e alla sicurezza del pubblico in visita e degli utenti del museo.

All' accesso	Il diritto alla massima facilitazione per la partecipazione alle iniziative del museo e l'accesso ai servizi Il diritto ad esercitare la partecipazione alle iniziative del museo e l'accesso ai servizi senza alcun impedimento agli spostamenti e alla mobilità nelle aree e spazi destinati all'accesso del pubblico. Il diritto di poter usufruire di orari di apertura del museo in armonia con l'organizzazione del lavoro e del tempo libero dell'individuo e della famiglia.	- predisposizione di una chiara informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; - organizzazione dell'orario di servizio, di accoglienza e di apertura al pubblico delle iniziative permanenti e temporanee partendo da ricerche e valutazioni sull'organizzazione sociale dei tempi e degli spostamenti; - attivare tutti gli strumenti idonei per l'abbattimento delle barriere architettoniche.	. Questionari agli utenti degli eventi; . Questionari agli utenti dei servizi; . Indagini conoscitive presso gli utenti reali e potenziali; . Allestimenti e servizi accessibili a tutti; . Cura e aggiornamento di servizi informativi e di comunicazione presso il sito web del museo; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
Alla comprensione	Il diritto alla massima facilitazione delle modalità d'incontro con il sapere, l'informazione, la comunicazione, il patrimonio ed i risultati del lavoro di ricerca e documentazione del museo	- cura degli ordinamenti documentari e applicazione di strumenti tecnici e informatici utili ad un facile accesso alle informazioni, agli archivi, alle banche dati aperte al pubblico ed alla dotazione bibliografica del museo;	. Tecnologie hardware e software per l'accesso alle banche dati; . Regolamento per l'accesso alla biblioteca specializzata; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
All'accoglienza	Il diritto ad una accoglienza improntata alla massima disponibilità, professionalità e tutela della dignità individuale.	- predisposizione del servizio accoglienza impegnando personale adeguatamente formato ed indirizzato; - cura nell'allestimento dello spazio di accoglienza.	. Punti <i>reception</i> ; . Spazio accoglienza; . Punti informativi; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.
Alla privacy	Il diritto alla tutela su dati personali comunicati e depositati presso il museo	- rispetto delle norme e della legislazione vigente in materia di <i>privacy</i> .	. Legge 31 dicembre 1996 n. 675 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Alla correttezza scientifica	Il diritto a poter usufruire di informazioni, comunicazioni, prodotti, pubblicazioni, allestimenti (e quant'altro relativo all'iniziativa culturale del museo) improntate alla massima correttezza e affidabilità scientifica	- rendere disponibili al pubblico informazioni e documenti vagliati in ordine alla loro attendibilità e correttezza; - impiegare, nella ricerca e nel lavoro di documentazione, ordinamento scientifico e per le pubblicazioni, personale chiaramente qualificato.	. Certificazione della direzione scientifica del museo; . Adozione, nella progettazione, di standard e indicatori di qualità.

Ad usufruire di servizi valutati in relazione al grado di impatto ambientale	Il diritto di usufruire di servizi, strumenti, incontrare offerte e partecipare ad iniziative la cui realizzazione abbia comportato valutazioni, da parte dei responsabili del museo, su eventuali forme d'inquinamento e di disturbo all'ambiente.	- utilizzare, per ogni azione e iniziativa di produzione, attrezzature e materiali non inquinanti; - operare la raccolta differenziata dei rifiuti; - operare, nelle proprie attività sia interne che esterne al museo, evitando ogni azione negativa di disturbo all'ambiente.	. Norme diverse per l'acquisto e utilizzo di materiali, prodotti e attrezzature; . Norme, raccomandazioni e attrezzatura per la raccolta dei rifiuti.
Al rispetto delle idee, cultura, scelte e religione.	Diritto a usufruire di servizi, strumenti, incontrare offerte e partecipare ad iniziative il cui contenuto non sia offensivo o lesivo alla dignità delle libere scelte di ogni cittadino espresse, interpretate e perseguite nell'ambito dei diritti e doveri sanciti dalla Costituzione Italiana	- considerare, in ogni propria azione e attività, una comunicazione cosciente della presenza nella società e fra gli utenti reali e potenziali di pluralità sociali, etniche e religiose.	. Certificazione della direzione scientifica e organizzativa del museo.

5. Informazioni sui servizi

Utenti dell' IMC sono tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi all' Istituto e ai Musei per usufruire dei suoi servizi così come contemplati nella presente carta.

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

Le sedi dell'Istituzione sono:

- **direzione, amministrazione, archivi e biblioteca specializzata**, via Montevicchi, 41 - Santarcangelo di Romagna (RN)
- **Met – Museo degli Usi e Costumi della Gente di Romagna**, via Montevicchi, 41 - Santarcangelo di Romagna (RN)
- **Musas – Museo Storico Archeologico**, via della Costa, 26 - Santarcangelo di Romagna (RN)

Il personale è tenuto a qualificarsi, con nome e cognome, sia nel rapporto personale (badge di riconoscimento) che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.

L' IMC si riserva di stabilire, per alcuni servizi, la possibilità che essi siano forniti a pagamento per rimborso spese. I costi sono fissati in appositi tariffari.

L' Istituto dei Musei Comunali offre agli istituti scolastici, alle associazioni, agli enti pubblici e a soggetti privati l'opportunità di usufruire del proprio patrimonio e delle competenze maturate nei diversi ambiti delle sue attività.

Presupposti per la fruizione del patrimonio, sono l'esposizione, l'ordinamento, l'inventariazione e/o la catalogazione, cioè la predisposizione degli strumenti atti all'individuazione e alla consultazione delle raccolte. Il patrimonio è reso fruibile anche per mezzo di esposizioni temporanee o permanenti.

5.1 Patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il patrimonio dell'esposizione permanente e delle esposizioni	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento di biglietto d'ingresso

	temporanee	
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione archivistica	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
prestiti	prestito del materiale storico-artistico, archivistico, etnografico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare. Vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione” e tariffario dei servizi a pagamento
	prestito del materiale bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione”
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d’autore	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione” e tariffario dei servizi a pagamento
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali l’ IMC detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione” e tariffario dei servizi a pagamento
cessione di spazi	concessione dell’uso delle sale per incontri ed esposizioni temporanee	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione” e Tariffario dei servizi a pagamento

5.2 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti museali.	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi “Regolamento per le concessioni relative all’uso strumentale e precario dei beni in gestione all’Istituzione” e tariffario dei servizi a pagamento
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche relative a testi e materiali presenti nella Biblioteca Specializzata “P. Toschi” dell’ IMC – anche su richiesta tramite il sitoweb dell’ Istituto	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso i Musei	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologica-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	destinatari: insegnanti e scuole di ogni grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull’utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire	destinatari: insegnanti e scuole di ogni grado; istituti di ricerca accesso: da concordare

	dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole progetti speciali	
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni grado, altri enti/associazioni 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 accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

5.3 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: a pagamento (da concordare)
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e 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 qualsiasi altro evento utile alla divulgazione culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di eventi per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti storici, descritte analiticamente in una apposita guida, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
tirocini	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
stages	Stage individuali personalizzati sui temi della museografia, museologia, gestione museali e afferenti alle aree disciplinari trattate nell' IMC	destinatari: senza restrizioni accesso: vedi regolamento per l'istituzione del servizio di formazione "Stage individuali" e "Tirocinio" e "Regolamento per le

		concessioni relative all'uso strumentale e precario dei beni in gestione all'Istituzione" e tariffario dei servizi a pagamento
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	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: da concordare
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni grado accesso: da concordare

5.5 Prodotti

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (monografie, video, banche dati): comprende la valutazione o la redazione, la revisione e la cura redazionale del prodotto	destinatari: senza restrizioni
	realizzazione di tre numeri l'anno del periodico "Città e Musei" comprende la valutazione o la redazione, la revisione e la cura redazionale del prodotto	destinatari: senza restrizioni
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: generalmente a pagamento

Per una più dettagliata disciplina dei principali servizi, comprendenti le singole norme di comportamento, si rimanda agli specifici regolamenti.

6. Standard e Sistemi per la qualità

L' IMC fa riferimento, per il proprio "Sistema per la qualità" al sistema di controllo della qualità e innovazione il modello "Total Quality Management" (TQM), ai documenti di Missione, al Regolamento dell' Istituzione e alla Delibera della Giunta Regionale del 03/03/2003 n° 309 "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei.

L' IMC, 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.

6.1 Risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
professionalità	titoli di studio, esperienza	rispetto dei titoli 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	organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per tutto il tempo necessario

6.2 Strutture e ambienti

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
operatività	strumentazione hardware	verifica annuale della compatibilità della strumentazione hardware con le necessità di servizio
	strumentazione software	verifica annuale della compatibilità della strumentazione software con le necessità di servizio
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
comfort	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione
	riscaldamento	- sale di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 16° C
accessibilità	segnaletica	segnali esterni (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili motori

6.3 Fruizione

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
accoglienza	informazioni di massima, call center e prenotazioni	presenza costante di almeno un operatore negli orari di apertura
accessibilità	orari
comunicazione esterna	divulgazione newsletter	tempestive (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	web	aggiornamento tempestivo

6.4 Azioni sul patrimonio

FASE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione.	semestrale
ordinamento e catalogazione	produzione di inventari e cataloghi	secondo modalità verificate
consultazione	messa a disposizione degli strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet, ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	continua negli orari di apertura dei servizi relativi

distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora; termine della consegna del materiale storico-artistico, archivistico e iconografico: un'ora prima della chiusura
prestito	prestito del materiale etnografico, storico-artistico, archivistico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi
	prestito del materiale bibliografico	immediato (in presenza)
riproduzioni	esecuzione delle riproduzioni	entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti

7. Miglioramento

Entro la scadenza della carta dei servizi l'Istituto si propone alcuni obiettivi rispetto ai 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.

8. Tutela

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dei visitatori e dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento dei visitatori e degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità, 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.

L'apprezzamento degli utenti sarà rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti) basati su indagini – questionari di soddisfazione – e sulla raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta.

I reclami devono essere scritti presentati o trasmessi via posta, fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al direttore. L'IMC garantisce una risposta entro un massimo di 20 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un dettagliato rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto.

La carta dei servizi sarà verificata/aggiornata annualmente.