



Settore Cultura, Sport, Centrale Unica Acquisti
Ufficio Musei Civici

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI DI MONZA

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 338 del 04/06/2013
in attuazione dell'art. 17 del Regolamento del Museo

Modificata con deliberazione di Giunta Comunale n. 228/2014 del 20/05/2014

Modificata con deliberazione di Giunta Comunale n. 183/2015 del 21/05/2015

Modificata con deliberazione di Giunta Comunale n. 305/2018 del 4/10/2018

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

INDICE

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

- 4.1 Accoglienza
- 4.2 Informazioni
- 4.3 Tariffe
- 4.4 Orari di apertura al pubblico
- 4.5 Biglietti e modalità di accesso
 - 4.5.1 Visitatori individuali
 - 4.5.2 Gruppi organizzati di adulti e scolaresche
- 4.6 Doveri degli utenti

5. EDUCAZIONE AL PATRIMONIO, SERVIZI EDUCATIVI E OFFERTA DIDATTICA

- 5.1 Proposte per adulti
 - 5.1.1 Visite guidate per gruppi precostituiti
 - 5.1.2 Percorso tematico di approfondimento per visitatori adulti individuali
 - 5.1.3 Strumenti multimediali a uso individuale
 - 5.1.4 Altri servizi di educazione al patrimonio
 - 5.1.5 Festeggia al museo
 - 5.1.6 Visita guidata esclusiva
- 5.2 Proposte per bambini e famiglie
 - 5.2.1 Iniziative a calendario
 - 5.2.2 Campus
 - 5.2.3 Atelier di compleanno
- 5.3 Attività didattiche per scolaresche
- 5.4 Visitatori diversamente abili
- 5.5 Servizi personalizzati

6. SERVIZI

- 6.1 Centro di documentazione
- 6.2 Accesso ai depositi
- 6.3 Riproduzioni fotografiche
- 6.4 Consulenze
- 6.5 Progetti Culturali
- 6.6 Formazione permanente
- 6.7 Promozione e comunicazione
- 6.8 Utilizzo spazi
 - 6.8.1 Scheda tecnica sala conferenze
 - 6.8.2 Scheda tecnica uso esclusivo del chiostro
 - 6.8.3 Scheda tecnica uso esclusivo del museo per servizi fotografici e riprese per filmati

7. STRUTTURE E SICUREZZA

8. MARCHIO DEI MUSEI CIVICI

9. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

1. PREMESSA

La presente Carta della qualità dei Servizi dei Musei Civici di Monza (d'ora in poi Carta dei Servizi) costituisce lo strumento attraverso cui il museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta dei Servizi individua i servizi che il museo si 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 potrà essere aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei Servizi si ispira essenzialmente a:

- il Decreto Legislativo n. 42 del 22/01/2004 “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” e successive modifiche;
- 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. n. 1 del 5 gennaio 2000 “Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del d.lgs 31 maggio 1998 n. 112»;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 7/11643 del 20 dicembre 2002 «Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, nonché linee-guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, ai sensi della L.R. 5 gennaio 2000 n. 1, commi 130-131».

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura dei Musei Civici e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza quinquennale, salvo casi di motivata urgenza e necessità. La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito del museo; in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la Segreteria del museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

I Musei Civici di Monza sono stati istituiti nel 1935; si ispirano ai principi enunciati dall'International Council of Museums (ICOM) a cui aderiscono.

Sono un'istituzione culturale, educativa e scientifica permanente, senza scopo di lucro, aperta al pubblico ed al servizio di tutti i cittadini.

Obiettivi primari della loro azione sono:

- conservare, esporre, studiare, divulgare e incrementare il patrimonio artistico, storico, archeologico, naturalistico e demoetnoantropologico di proprietà comunale;
- divenire un centro autorevole di ricerca e produzione scientifica su tutti i temi di interesse dei beni culturali cittadini attraverso il mantenimento di un proficuo e costante rapporto di scambio con gli altri Enti che promuovono lo sviluppo culturale, sociale e civico del territorio;

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

- istituire e favorire rapporti di collaborazione con soggetti ed enti pubblici e privati (Stato, Regione, Provincia, Comuni, Soprintendenze, Istituti di ricerca, Musei ed Università);
- aderire e favorire lo sviluppo di reti e sistemi museali che condividano e perseguano analoghi obiettivi e finalità;
- adottare iniziative di promozione culturale e di educazione permanente;
- organizzare mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipare ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- curare la produzione di pubblicazioni scientifiche e didattiche;
- promuovere la valorizzazione dei musei e delle loro collezioni;
- aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica;
- instaurare una proficua collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- ampliare la promozione e fruizione del patrimonio culturale anche attraverso la stipula di accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali;
- promuovere la conoscenza del patrimonio naturalistico e botanico anche in riferimento al Parco ed ai Giardini della Villa Reale.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il museo 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 modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

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

- Sicurezza e riservatezza

Il museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

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

- Qualità dei servizi

Il museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 7/11643 del 20 dicembre 2002 «Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, nonché linee-guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, ai sensi della L.R. 5 gennaio 2000 n. 1, commi 130-131».

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. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

4.1 Accoglienza

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.

Il personale fornisce informazioni sulle proposte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative, distribuisce i pieghevoli informativi (disponibili in italiano e nelle principali lingue straniere) e la Carta dei Servizi.

Al termine del percorso di visita sono disponibili questionari di valutazione dei servizi offerti per coloro che desiderano esprimere opinioni o suggerimenti.

4.2 Informazioni

Il museo comunica con i cittadini attraverso i seguenti canali istituzionali a cui fare riferimento per informazioni, prenotazioni e inviare reclami:

- Sito internet museo: www.museicivicimonza.it

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

- Posta elettronica museo: info@museicivicimonza.it;
museicivicimonza@comune.monza.it
- Canali social
- Telefono museo: 039 2307126
- Fax museo: 039 2307123
- Posta ordinaria: Musei Civici Monza - Casa degli Umiliati, Via Teodolinda 4, 20900 Monza (MB)
- PEC: monza@pec.comune.monza.it

Il museo gestisce mailing list dedicate e newsletter periodiche.

Si possono avere informazioni generali anche tramite:

- Sito internet Comune di Monza: www.comune.monza.it
- Sportello al Cittadino Comune di Monza: tel. 039.2374363- 4361

4.3 Tariffe

Le tariffe dei servizi a pagamento sono definite annualmente dall'Amministrazione Comunale e rese note attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

4.4 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 cartelli, depliant informativi e attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

Il museo è aperto per almeno 25 ore settimanali differenziate secondo un orario invernale e uno estivo resi noti attraverso i canali di comunicazione previsti al punto 4.2.

L'ultimo ingresso è previsto sino a mezz'ora prima della chiusura.

Il museo è chiuso in occasione delle seguenti festività:

- 1 gennaio
- 25 dicembre

Il museo si impegna a comunicare tempestivamente al pubblico attraverso i canali di comunicazione previsti al punto 4.2 eventuali variazioni agli orari e aperture o chiusure straordinarie.

4.5 Biglietti e modalità di accesso

4.5.1. Visitatori individuali

L'accesso individuale al museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso. Il biglietto comprende, oltre l'ingresso al museo, l'accesso alle mostre temporanee esposte.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

Sono previste le seguenti riduzioni:

- biglietto ridotto:
 - ragazzi da 6 fino a 18 anni
 - adulti sopra i 65 anni
 - studenti universitari muniti di libretto
 - possessori di carte convenzionate o turistiche o soci di associazioni convenzionate muniti di tessera
 - gruppi precostituiti di adulti oltre le 10 persone con prenotazione (a persona)
 - scolaresche (a studente)

- biglietto gratuito:
 - bambini sotto i 6 anni
 - disabile e 1 accompagnatore
 - soci ICOM muniti di tessera
 - giornalisti muniti di tessera
 - guide turistiche abilitate munite di tesserino di riconoscimento
 - insegnanti accompagnatori (2 a scolaresca)

- family pass (due adulti e due ragazzi dai 6 fino a 18 anni)

Nuove tipologie di biglietto e nuove tariffe potranno essere introdotte dall'Amministrazione Comunale, a fronte dell'erogazione di nuovi servizi, per particolari iniziative di rilievo nazionale e/o internazionale, in caso di sponsorizzazioni; si applica quanto previsto al punto 4.3.

4.5.2 Gruppi organizzati di adulti e scolaresche

I gruppi precostituiti di adulti e le scolaresche possono accedere al museo previa prenotazione alle seguenti condizioni:

- per i gruppi oltre le 10 persone il biglietto d'ingresso è ridotto.
- l'accesso alle sale è consentito per gli adulti in gruppi fino ad un massimo di 30 persone, per le scolaresche in gruppi corrispondenti ad una singola classe.
- per visite guidate si rimanda al successivo punto 5.

Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

Delle eventuali variazioni verrà data comunicazione mediante i canali di comunicazione istituzionali.

4.6 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 può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

I visitatori sono tenuti a depositare presso il guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli. Nel museo è 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 professionali non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del museo;
- usare il cellulare in modo da causare disturbo all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. EDUCAZIONE AL PATRIMONIO, SERVIZI EDUCATIVI E OFFERTA DIDATTICA

5.1 Proposte per adulti

5.1.1 Visite guidate per gruppi precostituiti

Il museo mette a disposizione un elenco di guide turistiche professioniste abilitate ed opportunamente formate in grado di effettuare la visita in italiano e nelle principali lingue straniere.

Il gruppo che richiedesse la presenza di una guida dovrà contattare preventivamente il museo. Le modalità per l'organizzazione della visita e l'elenco delle guide sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it.

La tariffa per la sola visita guidata al museo, della durata di circa 1 ora e 15 minuti, è stabilita dall'Amministrazione Comunale ed è resa nota al pubblico mediante i canali di comunicazione istituzionali.

L'operato delle guide nell'ambito dell'espletamento della visita guidata all'interno del museo potrà essere oggetto di valutazione da parte degli utenti in appositi campi del questionario finale.

Il biglietto d'ingresso al museo dovrà essere acquistato a parte. Per le modalità di accesso, si applica quanto previsto al precedente punto 4.5. Eventuali richieste particolari andranno concordate di volta in volta con la Direzione.

5.1.2 Percorso tematico di approfondimento per visitatori adulti individuali

Il museo offre nell'arco del mese percorsi tematici di approfondimento, compresi nel prezzo del biglietto d'ingresso, rivolti a visitatori individuali, previa prenotazione, accompagnati da personale qualificato e specializzato.

Il calendario è consultabile attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

I percorsi durano circa 1 ora e 30 minuti.

5.1.3 Strumenti multimediali a uso individuale

Presso il bookshop/biglietteria del museo sono resi disponibili degli strumenti multimediali a uso individuale.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

5.1.4 Altri servizi di educazione al patrimonio

Il museo predispone un calendario di proposte ed eventi rivolti a gruppi o visitatori individuali quali:

- percorsi culturali nel centro storico e nel territorio di Monza integrativi alla visita al museo condotti da personale qualificato e specializzato;
- corsi di approfondimento;
- laboratori;
- convegni e conferenze.

Tutte le informazioni e le comunicazioni relative alle iniziative proposte vengono comunicate tramite i canali di comunicazione istituzionali. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.1.5 Festeggia al museo

E' prevista la possibilità di usufruire del pacchetto "Festeggia al museo" che comprende l'uso esclusivo dell'aula didattica e l'ingresso al museo con visita libera oppure con l'accompagnamento di una guida specializzata.

Il numero massimo di partecipanti è 30 persone.

Il pacchetto "Festeggia al museo" può essere richiesto solo in orari di apertura del museo. Avrà una durata massima di 3 ore. Entro questo tempo si svolgeranno la visita al museo (sia libera che guidata), la festa nell'aula didattica e il disallestimento e riordino dello spazio.

Non è possibile sostare all'interno della struttura oltre il tempo prestabilito.

Tutti i dettagli e le specifiche tecniche sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it e nel modulo di richiesta del servizio. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.1.6 Visita guidata esclusiva.

E' prevista la possibilità di effettuare una visita guidata con un'apertura esclusiva delle sale del museo in giorni e orari in cui il museo è chiuso al pubblico.

I gruppi, composti da 30 persone massimo, saranno accompagnati da una guida. Sono consentiti al massimo 2 gruppi.

Tutti i dettagli e le specifiche tecniche sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it e nel modulo di richiesta del servizio. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.2 Proposte per bambini e famiglie

5.2.1 Iniziative a calendario

Il museo offre nell'arco del mese iniziative dedicate ai bambini e alle famiglie, comprese nel prezzo del biglietto d'ingresso, previa prenotazione, condotte da educatori specializzati e con l'ausilio di materiali dedicati, tra le quali:

- attività di laboratorio;
- visite didattiche dedicate;
- visite giocate per famiglie.

Il calendario è consultabile attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

5.2.2 Campus

Il museo propone attività di campus settimanali in concomitanza con i periodi di chiusura delle scuole, rivolti a bambini di differenti fasce di età. Tali campus si possono svolgere dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le 8 e le 17; le attività, affidate a educatori specializzati, si potranno svolgere in aula didattica, nel museo o in altri ambiti in base a un calendario giornaliero concordato. Il campus potrà prevedere attività di laboratorio, giochi, percorsi, svolgimento di compiti delle vacanze, attività in lingua straniera...

Tutti i dettagli e le specifiche tecniche sono disponibili sul sito www.museivicimonza.it e nel modulo di richiesta del servizio. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.2.3 Atelier di compleanno

E' prevista la possibilità di usufruire di laboratori dedicati ai bambini di diverse fasce d'età con apertura esclusiva dell'aula didattica del museo.

Ogni laboratorio è realizzato da 2 operatori qualificati, specializzati nelle attività didattiche del museo. I genitori potranno scegliere tra diverse proposte di laboratori.

L'“Atelier di compleanno” può essere realizzato per un massimo di 25 bambini e avrà una durata massima di 2 ore e 30. Entro questo tempo si svolgerà il laboratorio (in parte nell'aula didattica e in parte dentro il museo), il taglio della torta e il disallestimento e riordino dello spazio.

I materiali necessari per lo svolgimento del laboratorio sono compresi nella tariffa.

E' necessaria la presenza di almeno un adulto responsabile per i minori all'interno della struttura oltre i 2 operatori qualificati; in aula didattica è consentita la presenza di un numero di famigliari limitato ad un massimo di 4, che potranno assistere alle attività senza interferire in alcun modo. Le cibarie, le bevande e tutto il necessario per l'allestimento del tavolo sono a carico dei genitori del festeggiato. Inoltre:

- non è possibile sostare all'interno della struttura oltre il tempo prestabilito;
- non è consentito portare palloncini;
- l'accesso alle sale del museo è previsto esclusivamente nell'ambito delle attività di laboratorio;
- è vietato portare alcolici;
- è vietato l'uso di impianti audio o altro per diffusione musicale.

Tutti i dettagli e le specifiche tecniche sono disponibili sul sito www.museivicimonza.it e nel modulo di richiesta del servizio. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.3 Attività didattiche per scolaresche

All'interno dei Musei Civici è presente la funzione specifica dei Servizi Educativi che si occupa della programmazione di attività didattiche a pagamento dedicate alle scolaresche di ogni ordine e grado, gestite da operatori specializzati.

Il biglietto per l'attività didattica, comprensivo dell'ingresso al museo, dovrà essere acquistato a parte. I Servizi Educativi predispongono un piano di offerta didattica mirata di cui viene data pubblicità mediante la redazione di uno specifico “catalogo dell'offerta”

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museivicivi@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

con validità annuale (anno scolastico) a disposizione sul sito internet del museo e presso il museo stesso.

Tutte le proposte didattiche sono personalizzabili in base alle esigenze del singolo istituto contattando i Servizi Educativi.

Tutti i dettagli e le specifiche tecniche sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it e nel modulo di richiesta del servizio. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

5.4 Visitatori diversamente abili

Il museo cura con particolare attenzione l'accessibilità dei visitatori diversamente abili attraverso specifiche modalità di visita e progetti mirati.

5.5 Servizi personalizzati

Su richiesta, i Servizi Educativi sono disponibili alla progettazione di interventi personalizzati quali percorsi e laboratori specifici condotti da operatori specializzati.

Tutte le informazioni e le comunicazioni relative alle iniziative proposte vengono comunicate tramite i canali di comunicazione istituzionali. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

6. SERVIZI

Oltre all'offerta di educazione al patrimonio di cui al precedente paragrafo 5, il museo eroga i seguenti servizi:

- centro di documentazione;
- accesso ai depositi;
- riproduzioni fotografiche;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione permanente;
- promozione;
- utilizzo spazi.

6.1 Centro di documentazione

Presso la sede del museo di Via Teodolinda è presente un Centro di documentazione che contiene una piccola biblioteca specializzata legata ai materiali delle civiche collezioni, oltre a materiale di consultazione inerente le civiche collezioni medesime.

L'accesso al Centro di documentazione è possibile previo appuntamento da concordarsi con il museo ed è riservato a studenti universitari, tesisti, studiosi e ricercatori.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

La richiesta di riproduzione di materiali (es. fotocopie...) presenti nel centro di documentazione dovrà essere effettuata su apposito modulo e autorizzata dalla Direzione del museo (servizio a pagamento). Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

6.2 Accesso ai depositi

Tutte le opere delle civiche collezioni non esposte in maniera permanente negli spazi museali, oltre che l'intera raccolta di stampe antiche sono conservati nei depositi museali opportunamente attrezzati.

L'accesso ai depositi non è consentito al pubblico, se non dietro motivata richiesta scritta indirizzata alla Direzione del museo per motivi di studio e ricerca ed è riservato a studenti universitari, tesisti, studiosi e ricercatori.

L'accesso avverrà previo appuntamento concordato con il museo.

All'interno dei depositi non è consentito effettuare riprese fotografiche o video.

Per la richiesta di riproduzioni fotografiche di opere dei Musei Civici si rimanda al successivo punto 6.3. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

6.3 Riproduzioni fotografiche

La concessione, a titolo gratuito o a titolo oneroso, di immagini di opere dei Musei Civici è regolamentata come segue, fatte salve le concessioni di immagini relative ad opere date in prestito, come da art. 14 del Regolamento dei Musei Civici:

Condizioni generali

- l'immagine, fornita in formato elettronico, potrà essere ridimensionata. Eventuali manipolazioni dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione del museo;
- l'immagine potrà essere utilizzata solo per la finalità/pubblicazione per cui viene inoltrata la richiesta;
- ogni riproduzione dell'immagine dovrà sempre essere corredata della dicitura "© Musei Civici Monza";
- l'utilizzo dell'immagine non comporta in alcun modo la cessione di alcun diritto; tutti i diritti di legge restano riservati al Comune di Monza - Musei Civici;
- l'immagine non potrà essere ceduta a terzi;
- per ogni altro eventuale o successivo utilizzo dell'immagine dovrà essere preventivamente richiesta apposita autorizzazione.

Concessione a titolo gratuito

- motivi di studio o ricerca –senza che sia prevista la pubblicazione dell'immagine. In tale caso l'immagine verrà fornita dal museo con filigrana;
- pubblicazioni, realizzazioni editoriali, riviste e pubblicazioni periodiche di carattere scientifico senza fini di lucro realizzate da musei, università, istituti di ricerca ed associazioni culturali;
- pubblicazioni o materiali o iniziative senza fini di lucro aventi finalità didattiche, scolastiche o di natura accademica;

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

In caso di pubblicazione, una copia della stessa, dovrà essere inviata ai Musei Civici di Monza - Via Teodolinda, 4, 20900 Monza (MB).

Concessione a titolo oneroso

- pubblicazioni, realizzazioni editoriali quali libri d'arte, cataloghi di mostre o simili, eventi culturali ed ogni altra tipologia non rientrante nelle categorie di cui ai punti precedenti destinata alla commercializzazione;
- pubblicazioni o materiali o iniziative a –scopo di lucro aventi finalità didattiche o scolastiche;
- usi promozionali;
- altro.

Per le concessioni a titolo oneroso i Musei Civici procederanno all'invio di regolare fattura per l'importo complessivo intestata al nominativo e all'indirizzo indicato nella domanda. Tutti i dettagli sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it e nel modulo di richiesta di concessione. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

Ogni utilizzo dell'immagine difforme da quanto dichiarato e sottoscritto o non autorizzato verrà perseguito ai sensi delle vigenti leggi. Le richieste di riproduzioni devono essere effettuate alla Segreteria del museo che provvederà a fornire tutte le indicazioni e la modulistica necessaria.

Resta fermo che, in ogni caso, il museo detiene il copyright su tutti i materiali riprodotti.

6.4 Consulenze

Nell'ambito delle più ampie forme di collaborazione e di condivisione delle conoscenze il personale di staff della Direzione dei Musei Civici può, nel rispetto dei principi e delle regole di cui al D. Lgs. 165/2001 e successive modifiche e integrazioni, prestare la propria opera di consulenza professionale nei confronti di enti pubblici e privati richiedenti, al fine di:

- elaborazione di progetti culturali e curatela di mostre temporanee;
- partecipazione a convegni e seminari in qualità di relatore;
- redazione di testi destinati a pubblicazioni di carattere scientifico;
- ricerche bibliografiche locali;
- consulenza metodologico-didattica nell'elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici;
- progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee;
- consulenza editoriale;
- consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione).

6.5 Progetti culturali

Ai sensi degli artt. 23 e 24 del Regolamento dei Musei Civici, all'interno della programmazione di mostre, attività ed eventi culturali dell'Amministrazione Comunale il museo può, mediante proprio personale interno, collaborare o proporre l'organizzazione e realizzazione di incontri, convegni, corsi, seminari, conferenze, presentazione di libri

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

e di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale cittadino, compresi intrattenimenti ludici.

6.6 Formazione permanente

Oltre alle proposte didattiche specifiche di cui al precedente punto 5, il museo può, mediante proprio personale interno e/o operatori specializzati di volta in volta individuati, offrire un servizio di formazione specifica articolato e diversificato per livelli, per argomenti e per fruitori, svolto sia in sede, sia sul territorio.

Le proposte possono comprendere l'organizzazione e la realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti di formazione per adulti, con lezioni e visite guidate.

Tali proposte formative possono essere rivolte in maniera specifica a particolari categorie professionali (es. guide turistiche, insegnanti...) su iniziativa del museo o su richiesta degli interessati. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

6.7 Promozione e comunicazione

Il museo cura la realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati), compresa la redazione, la revisione e la cura redazionale.

Tali prodotti possono essere messi in vendita presso il bookshop del museo, presso i bookshop allestiti in occasione di mostre temporanee svolte in sedi espositive del Comune e/o con la collaborazione del Comune e presso i normali canali distributivi (librerie...).

Il museo cura e aggiorna in maniera diretta e autonoma il sito internet dedicato e i relativi canali social e predispone, ove necessario, contributi specifici da inserire sul periodico e/o sul portale del Comune di Monza o su altri strumenti di informazione di volta in volta individuati.

Il museo cura la realizzazione di oggettistica (poster, cd-rom, video, gadget, ecc...) da porre in vendita presso il bookshop allestito nel museo.

6.8 Utilizzo spazi

Presso la sede del museo sono disponibili per un utilizzo temporaneo i seguenti spazi:

- sala conferenze;
- chiostro (uso esclusivo);
- museo per servizi fotografici e riprese per filmati (uso esclusivo);

I suddetti spazi possono essere usati compatibilmente con gli orari di apertura del Museo e il programma di eventi definito dalla Direzione dei Musei Civici.

Tutti i dettagli sono disponibili sul sito www.museicivicimonza.it e nella modulistica di richiesta degli spazi. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

Modalità e tempi di richiesta

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

Prima di inoltrare la richiesta di utilizzo degli spazi è necessario telefonare alla Direzione del Museo (tel. 039 2307126) con largo anticipo, per verificare la disponibilità.

Il richiedente dovrà compilare, sottoscrivere e presentare la richiesta utilizzando l'apposito modulo.

La Direzione del Museo accoglierà le richieste secondo l'ordine di presentazione e risponderà inviando la conferma della prenotazione con allegata la fattura per il pagamento.

Il richiedente dovrà effettuare il pagamento alla Tesoreria e dovrà esibire la ricevuta di versamento alla Direzione del Museo almeno 10 giorni prima della data di utilizzo.

Valutazione della richiesta

La Direzione del Museo valuterà se accogliere la richiesta d'uso degli spazi per la realizzazione di eventi complessi, non previsti o non consoni all'immagine del museo.

In particolare la Direzione del Museo si riserva la facoltà di non accogliere la richiesta di realizzazione di servizi fotografici, cinematografici e televisivi qualora i messaggi veicolati dagli stessi siano contrari al senso civico e alla cultura del rispetto delle diversità e della tolleranza.

Rinuncia alla concessione

L'eventuale disdetta della prenotazione con rinuncia all'uso dello spazio concesso deve essere fatta in forma scritta e trasmessa alla Direzione del Museo. La suddetta disdetta comporta il pagamento di una penale come di seguito specificato:

- con preavviso superiore ai 10 gg: nessuna penale,
- con preavviso da 10 a 5 gg: penale pari al 50 % della tariffa prevista,
- con preavviso inferiore a 5 gg: penale pari all'intera tariffa.

Revoca

La Direzione del Museo può revocare la concessione d'uso rilasciata:

a) ove sussistano motivate cause di forza maggiore senza alcun onere a proprio carico, né penalità, risarcimento o indennizzo;

b) ove sussistano sopravvenuti motivi di pubblico interesse ovvero nuova valutazione dell'interesse pubblico. In questo caso l'Amministrazione Comunale provvederà a restituire la tariffa versata oltre a corrispondere un indennizzo con le seguenti modalità:

- nessun indennizzo per revoca con preavviso superiore ai 10 gg;
- indennizzo pari al 50 % della tariffa prevista per revoca con preavviso da 10 a 5 gg;
- indennizzo pari all'intera tariffa per revoca con preavviso inferiore a 5 gg;

c) per violazione delle disposizioni del presente atto.

Tariffe

Le tariffe per l'uso degli spazi comprendono i servizi di custodia (apertura, chiusura e vigilanza), di pulizia, illuminazione e riscaldamento. Per le tariffe, si applica quanto previsto al punto 4.3.

Obblighi e responsabilità

Il richiedente si rende garante del buon andamento della manifestazione, dell'osservanza delle norme di comportamento e di sicurezza del museo. In particolare il richiedente dovrà rispettare le norme vigenti in materia di affluenza di pubblico.

Comune di Monza | Musei Civici di Monza

Via Teodolinda, 4 | 20900 Monza | Tel. +39 039.384837 | Fax +39 039.2307.123 | museicivici@comune.monza.it

Orari: da lunedì a venerdì 8.30/12.30 - pomeriggio solo telefonicamente

Resp. Procedimento: Arch. Magda G. Berrocal

Sede Municipale: Piazza Trento e Trieste | 20900 Monza | Tel. +39 039.2372.1 | Fax +39 039.2372.558

Email: protocollo@comune.monza.it | Posta certificata: monza@pec.comune.monza.it

Codice Fiscale 02030880153 | Partita IVA 00728830969

Il richiedente si assume inoltre piena responsabilità per eventuali danni, comunque derivanti dall'uso dello spazio in concessione, anche nei confronti di terzi e di cose appartenenti a terzi.

I locali devono essere riconsegnati liberi e vuoti di persone e cose e nelle medesime condizioni in cui erano stati consegnati.

Il richiedente si impegna a ottenere, ove previsto, licenze e autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'iniziativa (compreso permesso Siae).

Al richiedente, in particolare, non è consentito:

- ostacolare l'agevole apertura della porta principale, di quelle di emergenza e ingombrare le vie d'esodo;
- danneggiare i locali, le attrezzature e i beni utilizzati;
- montare strutture che non siano state preventivamente approvate dalla Direzione del Museo;
- l'uso di apparecchiature con fiamme libere, fornelli, bombole a gas di qualsiasi genere;
- sovraccaricare le linee elettriche o approntare impianti di illuminazione a mezzo faretti spot, o comunque diversi da quelli esistenti, fatte salve eventuali preventive autorizzazioni concesse al riguardo dalla Direzione del Museo;
- introdurre animali di qualunque specie, eccezion fatta per i cani guida a servizio dei non vedenti;
- lasciare, in caso di catering, rifiuti di vario genere (imballaggi, bottiglie, etc.).

6.8.1 Scheda tecnica sala conferenze

La sala può essere utilizzata per conferenze, incontri, proiezioni di immagini e altre iniziative compatibili con le caratteristiche dello spazio.

Vi è inoltre la possibilità, ove richiesto, di effettuare un catering (buffet freddo) nello spazio adiacente alla sala.

Ha una superficie di 120 mq e può ospitare fino a 99 persone.

Dispone della seguente dotazione minima: 1 microfono a filo, un videoproiettore, un telo di proiezione, un tavolo relatori e n. 80 sedie per il pubblico.

Per eventuali proiezioni il richiedente dovrà dotarsi di PC con idoneo attacco per il videoproiettore presente nella sala conferenze.

A tal proposito, in caso di proiezioni, è richiesto un sopralluogo e una prova tecnica preventiva, da concordare con la Direzione del Museo.

6.8.2 Scheda tecnica uso esclusivo del chiostro

Il chiostro può essere utilizzato per concerti, conferenze, incontri e altre iniziative compatibili con le caratteristiche dello spazio.

Vi è inoltre la possibilità, ove richiesto, di effettuare un catering (buffet freddo) nel chiostro all'aperto.

Lo spazio può essere utilizzato solo in orari di chiusura del museo; il suo utilizzo non dà diritto all'accesso al museo.

Sul perimetro del chiostro sono presenti reperti archeologici, mentre lo spazio centrale è libero.

E' richiesto un sopralluogo da concordare con la Direzione del Museo.

Ha una superficie di 168 mq e può ospitare n. 99 persone.

In caso di maltempo sarà possibile utilizzare la sala conferenze del museo senza costi aggiuntivi, previa verifica di disponibilità della stessa. In tal caso, qualora la sala

conferenze risultasse occupata da altro richiedente, sarà possibile concordare con la Direzione del Museo una nuova data per l'utilizzo del chiostro.

6.8.3 Scheda tecnica uso esclusivo del museo per servizi fotografici e riprese per filmati

E' prevista la possibilità di effettuare riprese fotografiche, cinematografiche e televisive all'interno del museo. La concessione di tale possibilità è a discrezione della Direzione del Museo.

La Direzione del Museo non accoglierà la richiesta di realizzazione di servizi fotografici, cinematografici e televisivi qualora i messaggi veicolati dagli stessi siano contrari al senso civico e alla cultura del rispetto delle diversità e della tolleranza.

Le riprese fotografiche, cinematografiche e televisive effettuate all'interno del museo possono essere utilizzate esclusivamente allo scopo dichiarato nel modulo di richiesta; è escluso ogni altro diritto.

La Direzione del Museo può richiedere la consegna di copia dei materiali realizzati nel caso di riprese foto-cinematografiche con sottoscrizione di apposita liberatoria per l'uso non commerciale delle stesse da parte dell'Amministrazione Comunale.

E' richiesto un sopralluogo, da concordare con la Direzione del Museo.

Tutti i costi di allestimento/disallestimento degli spazi utilizzati sono a carico del richiedente.

7. STRUTTURE E SICUREZZA

L'edificio che ospita i Musei Civici è dotato di idonei sistemi antifurto e antincendio con impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.

Durante gli orari di apertura al pubblico è presente personale di guardiania, opportunamente addestrato, con funzioni anche di prima accoglienza e di assistenza ai visitatori, con particolare riguardo ai visitatori con particolari difficoltà.

Il museo garantisce la presenza di dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) nel rispetto delle normative di base; la presenza della segnaletica di sicurezza, la confortevolezza e la pulizia delle sale e dei servizi igienici.

Il museo cura la chiarezza delle informazioni presenti al proprio interno (es. pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso, segnalazione dei vari servizi quali bookshop, bagni, ascensore, ecc.).

8. MARCHIO DEI MUSEI CIVICI

I Musei Civici sono dotati di un proprio marchio registrato che rappresenta il museo come istituzione; il marchio riporta in maniera stilizzata la lettera "M" che corrisponde a "Musei" e "Monza".

Tale marchio fa parte del progetto di immagine coordinata specifica dei Musei Civici disciplinata da proprie Linee Guida.

Il marchio viene utilizzato dal museo per i propri materiali di comunicazione (manifesti, biglietti, gadget, ecc...).

Il marchio può essere messo a disposizione di soggetti terzi che organizzano iniziative culturali con il museo, in collaborazione o in qualità di sponsor, ; in tal caso l'utilizzo del marchio dei Musei Civici deve rispettare le indicazioni grafiche delle Linee Guida che verranno inviate insieme ai file.

Il materiale di comunicazione prodotto dovrà essere sottoposto all'approvazione della Direzione del Museo prima della stampa e diffusione.

9. 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, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al museo.

I reclami o suggerimenti possono essere trasmessi tramite i canali di comunicazione istituzionali indicati al punto 4.2. 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 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta dei Servizi.

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 dei Servizi.