
LA CARTA DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI DI SAVONA

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 299 del 30.10.2012
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento dei Musei Civici di Savona

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 i Musei Civici di Savona s'impegnano 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;
- il D.Lgs 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio";
- la Legge regionale 31.10.2006 n. 33 "Testo unico in materia di cultura".

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Settore Politiche Culturali, Turistiche e del Commercio – Servizio Musei, e previa approvazione in Giunta, è previsto, di norma, con cadenza quadriennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune di Savona, del Sistema Museale Provinciale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria dei Musei Civici di Savona o presso l'Ufficio Messaggi del Palazzo comunale.

2. I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città nel rispetto della normativa vigente ottimizzando gli standard di qualità e il livello di accessibilità agli spazi espositivi al fine di assicurare la più ampia fruizione da parte di un pubblico eterogeneo.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

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

-
- 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.

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

I Musei civici del Comune di Savona si articolano in più sedi che conservano collezioni diverse:

- **Museo d'Arte di Palazzo Gavotti – sede della Pinacoteca Civica che ospita in alcune sale la collezione della *Fondazione Museo di Arte Contemporanea Milena Milani in memoria di Carlo Cardazzo*,**
- **Polo museale del Priamàr – sede del Civico Museo Archeologico e della Città e del Museo Sandro Pertini e Renata Cuneo.**

Museo d'Arte di Palazzo Gavotti

Palazzo Gavotti, nel cuore della città, espone le più importanti testimonianze dell'arte figurativa sviluppatasi a Savona dal Trecento ai giorni nostri. Particolare rilievo, oltre che a dipinti e sculture, viene dato alla locale produzione ceramica, espressione artistica che nei secoli ha maggiormente caratterizzato il territorio, di cui rappresenta tuttora il bene culturale più qualificante e più strettamente collegato alla realtà produttiva.

La Pinacoteca Civica, istituita con deliberazione del Consiglio Comunale del 28 marzo 1868, espone e valorizza pregevoli collezioni d'arte dei secc. XIV-XX, tra le più rilevanti a livello nazionale.

Nel 2003 il Museo è stato definitivamente allestito in Palazzo Gavotti, antico e prestigioso palazzo del centro storico, costruito nella seconda metà del XVI secolo su preesistenti strutture medievali, e modificato nell'Ottocento.

L'edificio si distribuisce su tre piani, aprendosi sotto il portico di Piazza Chabrol con due accessi. Il percorso espositivo si sviluppa tra secondo e terzo piano e si articola in 22 sale. La Pinacoteca Civica di Savona, che costituisce una delle più importanti raccolte d'arte della Liguria, comprende dipinti, sculture e ceramiche, grandi pale seicentesche, maioliche bianco-blu famose in tutto il mondo. Tra i punti di eccellenza, le opere del Quattrocento con la straordinaria *Crocifissione* di Donato de' Bardi, un *unicum* nel panorama della pittura rinascimentale e gli imponenti polittici che testimoniano la fioritura artistica locale nell'età dei due papi savonesi della famiglia della Rovere, Sisto IV e Giulio II. L'allestimento riserva ampio spazio alla ceramica savonese dal sec. XVI al sec. XIX con rari esemplari del Cinquecento, il superbo corredo di vasi di farmacia bianco-blu realizzati nel 1666 per l'antico Ospedale San Paolo e la splendida collezione composta da oltre duecento maioliche donate dal Principe Arimberto Boncompagni Ludovisi. L'arte nel Novecento è ampiamente rappresentata da opere della Fondazione "A. De Mari" Cassa di Risparmio di Savona, che documentano la stagione artistica nata localmente sulle esperienze trainanti di maestri di fama internazionale. Un'apposita sezione è dedicata alla prestigiosa collezione della Fondazione Museo di Arte Contemporanea Milena Milani in memoria di Carlo Cardazzo, voluta dalla scrittrice Milena Milani per ricordare Cardazzo, grande gallerista e protagonista della cultura del Novecento, composta da capolavori di maestri tra i maggiori del XX secolo quali Arp, Campigli, Capogrossi, De Chirico, Dubuffet, Fontana, Jorn, Magritte, Mirò, Picasso.

Polo museale del Priamàr

Il progetto di riorganizzazione dei Musei Civici ha inteso raccogliere in un unico edificio i musei che sono testimonianza della storia cittadina.

Il Polo museale è ospitato nel Palazzo della Loggia, unico edificio medievale sopravvissuto alla costruzione della Fortezza (metà XVI secolo). Il loggiato risale al Quattrocento mentre la parte superiore è dovuta ad una ristrutturazione seicentesca.

Il Civico Museo Archeologico e della Città è stato inaugurato nel 1990 in occasione della riapertura al pubblico di una parte della fortezza.

Gli spazi museali, allestiti in parte sull'area dell'antica necropoli bizantina, si sviluppano all'interno della medievale Loggia del Castello Nuovo e uniscono nello stesso spazio di visita l'area di scavo e l'esposizione di materiali archeologici, prevalentemente provenienti dalle campagne di scavo condotte dal 1956 ad oggi sull'intero Priamàr e in altri settori della città dall'Istituto Internazionale di Studi Liguri su concessione del Ministero dei Beni Culturali, ricerche che hanno permesso l'acquisizione di importanti dati relativi alla storia della città.

Nell'ambito della riorganizzazione del polo museale del Priamàr, il Museo è stato ampliato e distribuito su due piani (piano terra e primo piano del palazzo) trasformandosi in Civico Museo Archeologico e della Città, con esposizione che, attraverso sezioni a tema, segue, quale filo conduttore, la storia di Savona.

Ordinati cronologicamente i reperti esposti riflettono alcuni aspetti della vita millenaria del colle del Priamàr, sede del primitivo insediamento savonese: dalle testimonianze più antiche dell'età del Bronzo Medio, ai materiali metallici, fittili, lapidei, vitrei e in osso dell'Altomedioevo. Sono esposte inoltre opere espressione del collezionismo locale ottocentesco, tra cui una serie di mosaici tunisini del III-V secolo d.C.

Oltre ai reperti archeologici di età protostorica, classica e altomedievale, sono esposte ceramiche del basso medioevo, dalle islamiche e bizantine importate a Savona, alle prime produzioni pregiate locali (a partire dal XIII secolo) e dei principali centri italiani, fino agli esempi di maiolica ligure.

Il Museo Sandro Pertini e Renata Cuneo, è allestito al secondo piano del Palazzo della Loggia e ospita le collezioni donate dalla moglie dell'ex Presidente della Repubblica e dalla scultrice savonese. Le due raccolte si integrano vicendevolmente ed illustrano attraverso la vita dei due personaggi e le opere donate, la storia culturale della città nei rapporti con le vicende italiane.

La Collezione "Sandro Pertini" era stata aperta al pubblico già nel 1991 ed è frutto di un collezionismo formatosi grazie ad acquisti, ad omaggi di singoli artisti o a doni ufficiali. Comprende un centinaio di oggetti tra dipinti e sculture. Offre una campionatura di opere di artisti contemporanei, tra i quali Remo Brindisi, Antonio Corpora, Giorgio de Chirico, Filippo de Pisis, Agenore Fabbri, Renato Guttuso, Giacomo Manzù, Francesco Messina, Joan Mirò, Giorgio Morandi, Gio' Pomodoro, Aligi Sassu, Mario Sironi, Emilio Vedova.

La Collezione "Renata Cuneo" era già stata allestita al Priamàr nel 1990, nel Bastione di San Bernardo, a seguito della donazione delle proprie opere da parte dell'artista, e si compone di numerosi pezzi, sculture in ceramica, bronzi, terracotte, cere e disegni. Tra le opere più significative si ricordano "L'uomo che dorme", "Giovanna d'Arco", "Angeli musicanti", "L'Assunzione", "Il Muratorino", "L'Ecce Homo".

I Musei Civici di Savona aderiscono, con apposita convenzione, alla Rete dei Musei della Provincia di Savona.

I Musei Civici fanno capo al Settore Politiche culturali, turistiche e del commercio del Comune di Savona che si avvale, secondo il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, del Servizio Musei.

La gestione dei Musei viene assicurata dal Responsabile del Servizio Musei, con funzioni di direzione.

I Musei Civici sono gestiti direttamente con il personale dell'Ente oppure avvalendosi di soggetti esterni.

Nel dettaglio e attualmente:

- il Museo d'Arte di Palazzo Gavotti e il Museo Pertini-Cuneo vengono gestiti direttamente dall'Amministrazione Comunale;
- il Civico Museo Archeologico e della Città viene gestito avvalendosi di soggetti esterni tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio, ai sensi del D.Lgs 42/2004 (Codice dei beni culturali e del paesaggio), art. 115, e in conformità alla normativa regionale in materia (Legge regionale 31.10.2006 n. 33). In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente. Il servizio è finalizzato alla conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio archeologico.

I Musei vengono gestiti in conformità ai programmi e agli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale tramite il Piano Esecutivo di Gestione - PEG, in cui annualmente vengono definiti le attività, il programma e gli obiettivi da conseguire e vengono assegnate le risorse umane, finanziarie e strumentali.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

➤ **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

➤ **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 modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami indirizzandoli ai diversi Musei o all'indirizzo mail musei@comune.savona.it

➤ **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.

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 ai Musei Civici e usufruire dei loro servizi secondo le modalità previste dalla presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

I Musei sono dotati di un punto informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica. Si possono ottenere altre informazioni consultando il sito del Comune e del Sistema Museale Provinciale e tramite depliant informativi e guide disponibili presso le sedi dei Musei.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Giunta comunale nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, comunicazione sul sito del Comune, sui pannelli a messaggio variabile "infocity" dislocati in varie zone della città.

L'accesso ai Musei può essere gratuito o subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta comunale. Dette condizioni sono fissate in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi quando è richiesto l'ausilio di una guida. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura dei Musei per telefono o tramite e-mail.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria dei Musei.

Il personale tecnico, scientifico e amministrativo dei Musei è a disposizione del pubblico su appuntamento.

La corrispondenza può essere inviata alle sedi museali: Pinacoteca Civica – Palazzo Gavotti, piazza Chabrol 1-2, - Museo Archeologico – Fortezza del Priamar, corso Mazzini.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti dei musei sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale dei musei stessi. Ogni comportamento in contrasto con tali indicazioni, 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 dei Musei (biglietteria o appositi armadietti) bagagli, borse voluminose e zaini.

Nei Musei 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 e delle opere;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Viene richiesto inoltre a guide, insegnanti o a capigruppo di adottare durante le visite guidate un tono di voce che non disturbi gli altri visitatori.

Il personale di sorveglianza è a disposizione dei visitatori per indicazioni di carattere generale sui percorsi, sulle collezioni, sull'offerta del sistema museale; è inoltre responsabile della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita: le indicazioni e le prescrizioni del personale di sorveglianza devono perciò essere attentamente seguite.

Inoltre il personale di sorveglianza ha la responsabilità sulla sicurezza nelle sale. Pertanto in caso di allarme i visitatori sono tenuti a seguire strettamente le indicazioni degli operatori museali.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- apertura al pubblico e visite;
 - accesso al patrimonio;
 - progetti culturali;
 - formazione e didattica;
 - promozione.
-

5.1 Apertura al pubblico e visite

I Musei vengono aperti al pubblico secondo gli orari segnalati all'entrata di ogni sede, consultabili nei materiali promozionali, nelle pagine dedicate ai musei nel sito del Comune di Savona, e divulgati, quando soggetti a modifiche, a mezzo display elettronici infocity, sito web, organi di stampa. Si precisa che in orario di chiusura, i musei possono essere aperti, su richiesta, per gruppi e scolaresche e, in occasione di particolari eventi, anche in orario serale.

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------------|--|---|
| visita | possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito o in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico |
| visite da parte di gruppi | visite con guida o senza; prenotazione obbligatoria solo nel caso di richiesta di visita guidata | destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico |
| percorsi tematici | visite guidate a tema e visite guidate alle mostre temporanee | destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico |

5.2 Accesso al patrimonio

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|--------------------------------------|--|--|
| consultazioni | possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi | destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare e gratuito |
| duplicazioni e riproduzioni | riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore | destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare |
| consultazione documentazione diversa | consultazione assistita dei fondi conservati presso i Musei Civici | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| utilizzo degli spazi | gli spazi non vengono dati in concessione: la sala conferenze di Palazzo Gavotti può essere utilizzata da associazioni, enti, ecc. per iniziative in collaborazione con il Comune di Savona e concordate con la Pinacoteca Civica; l'uso della sala per esposizioni temporanee deve essere concordato con la direzione della Pinacoteca Civica per iniziative in collaborazione con il Comune di Savona | destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare e gratuito |

5.3 Progetti culturali

| S | SERVIZIO | DESCRIZIONE | C | CONDIZIONI |
|---|-------------------|---|---|---|
| | eventi culturali | organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni, seminari e incontri | | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | | organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici/musicali | | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |
| | eventi espositivi | progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne | | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |

5.4 Formazione e didattica

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------------|--|---|
| attività didattica | attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio | destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento |
| formazione per adulti | organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri di formazione per adulti con lezioni e visite guidate anche in collaborazione con l'Università, l'Università della terza età, altri enti e associazioni | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |
| tirocini e stage | tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo | destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione |
| assistenza tesi | assistenza nella ricerca e 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 ordine e grado accesso: gratuito |

5.5 Promozione e comunicazione

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------|--|---|
| prodotti editoriali | realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | revisione e la cura redazionale | |
| | contributi specifici da inserire su quotidiani, periodici e portale del Comune | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | distribuzione dei prodotti editoriali (pubblicazioni, cataloghi, ecc.) | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito o a pagamento |
| oggettistica | distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc. | destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento |
| comunicazione in rete | aggiornamento web | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi agli uffici del Servizio Musei e inoltrare richiesta all'indirizzo di posta elettronica musei@comune.savona.it

6. STANDARD DI QUALITA'

I Musei specificano gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-------------|-----------------------------------|---|
| normazione | possesso di un Regolamento | regolamento del Museo approvato dall'organo competente |
| trasparenza | possesso di una Carta dei servizi | carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente |

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|----------------------------|--|---|
| programmazione e controllo | strumenti di programmazione delle attività | approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale, performance e PEG) |
| | strumenti di rendicontazione e controllo | compilazione dello Stato di attuazione programmi |

6.3 Strutture e sicurezza

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

| | | |
|-----------------|--|--|
| sicurezza | antifurto, antincendio | presenza di impianti di sicurezza regolarmente verificati; durante l'apertura al pubblico presenza di opportuna custodia |
| | dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) | rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza |
| confortevolezza | pulizia | pulizia settimanale |
| | illuminazione | nel rispetto della normativa |
| | riscaldamento | spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C e umidità relativa regolarmente monitorata |
| accessibilità | utenti in genere | idoneità accesso esterno (sulla via) |
| | utenti disabili | possibilità di accesso dei disabili; disponibilità di riproduzioni di opere per utenti ipovedenti (Pinacoteca); percorso guidato con audioguida per ipovedenti e videoguida per non udenti (Pinacoteca); presenza di didascalie in braille (Pinacoteca e Museo Archeologico) |

6.4 Gestione e cura delle collezioni

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|
| conservazione | monitoraggio sulle condizioni di conservazione | quotidiano |
| ordinamento e catalogazione | presenza di inventari e cataloghi | redazione secondo modalità verificate |

6.5 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

| SERVIZIO | INDICATORE | STANDARD |
|---------------|--|--|
| accessibilità | ampio orario di apertura al pubblico | almeno 30 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica (Pinacoteca), non inferiore a 22 ore settimanali (Museo Archeologico), non inferiore a 6 ore settimanali (Museo Pertini-Cuneo) |
| accoglienza | massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni | nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; |

| | | |
|--|--|---|
| | | segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono) |
| sussidi alla visita | disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta; audioguida per ipovedenti, videoguida per non udenti (Pinacoteca); audioguide Complesso Monumentale Priamàr (Museo Archeologico) | aggiornamento della guida al Museo; prodotti editoriali di cui alcuni bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali; proiezione testi multimediali; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, gadgets |
| visita guidata | accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida | punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale |
| didattica | pianificazione delle attività | redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria) |
| consultazione | messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio | consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi |
| eventi culturali | programmazione di eventi culturali | eventi culturali organizzati in collaborazione con altri servizi comunali e/o associazioni culturali cittadine e non |
| informazione e comunicazione al pubblico | comunicati stampa per eventi specifici trasmessi all'Ufficio Stampa del Comune | tempestiva |
| | divulgazione mediante stampa locale, sito del Comune, display elettronici infocity | aggiornamento periodico, in base alle esigenze, delle pagine del sito comunale |

7. 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, i Musei svolgono, 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.

I Musei rilevano l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari.

I reclami possono essere verbali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti ai responsabili dei Musei. Su richiesta, i Musei garantiscono una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

| ANALISI DI IMPATTO SOCIALE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------------------|---|---|
| monitoraggio delle visite | rilevazione oggettiva del numero dei visitatori | sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti a pagamento e conteggio ingressi gratuiti) |
| monitoraggio della qualità | rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (questionari) | analisi delle risultanze |

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dai Musei 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.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio SETTORE POLITICHE CULTURALI - SERVIZIO MUSEI, Palazzo Gavotti, Piazza Chabrol 1-2, Savona e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo musei@comune.savona.it
