

# LA CARTA DEI SERVIZI DI MUSA – MUSEO DEL SALE

## 1. PREMESSA

La carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro .

La Carta individua i servizi che il Museo si impegna ad 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'art. 11 della Legge 15 marzo 1997 , n. 59 “ ;
- Il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “ Atto di 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. 18 / 2000 “ Norme in materia di biblioteche , archivi storici , musei e beni culturali “ ;
- La deliberazione della Giunta Regionale n. 309 / 2003 : “ Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche , archivi storici e musei ai sensi dell' art. 10 della L.R. 18/2000 “ .

L'aggiornamento della Carta dei servizi , a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta , è previsto con cadenza triennale e in caso di : modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali , di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti .

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo , del Comune e del Sistema Museale Provinciale e , in forma cartacea , è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo , l'ufficio Cultura e il Servizio Cervia Informa .

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO ( STORIA , FINALITA' , MISSIONE )

Il Museo del sale – MUSA è sorto per volontà del Gruppo Culturale Civiltà Salinara di Cervia che ha provveduto nel tempo a raccogliere il materiale esposto e quanto necessario alla conservazione e riproposizione della memoria materiale legata alla produzione del sale .

Inaugurato previa risistemazione tecnico scientifica nell'anno 2004 e collocato in una parte del Magazzino del sale – Torre in via N. Sauro a Cervia .

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro , al servizio della comunità , aperta al pubblico , il cui scopo primario è quello di custodire , conservare , valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città , al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente ....

Il Museo assolve alla propria missione attraverso :

- L'attività di acquisizione , conservazione , documentazione , studio , esposizione e comunicazione delle collezioni esposte , costituite dagli attrezzi necessari alla produzione del sale , alla sua commercializzazione , da un importante collezione di foto e documenti e da una esaustiva proposizione di saliere sia storiche che attuali
- Le attività e le iniziative culturali , formative , educative , informative che promuove e realizza , tra cui l'organizzazione di mostre temporanee , seminari e convegni , corsi di formazione e stage , visite guidate e laboratori , pubblicazioni e presentazioni
- L'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla storia del sale , sia quella meramente materiale sia nell'ambito degli influssi culturali che tale produzione ha prodotto ad ampio spettro, anche in collaborazione con l'associazionismo di base .

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

### 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 .

#### . IMPARZIALITA'

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 .

#### . CONTINUITA'

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 di 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 .

#### . DISPONIBILITA' 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 si 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 ) .

#### . QUALITA' DEI SERVIZI

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M. del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003 : “ Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche , archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000 “ .

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza , adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati . In particolare :

- per *efficacia* s’intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione ;
- Per *efficienza* s’intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti , in termini di maggiore semplificazione , minori adempimenti burocratici e riduzione di costi .

## 4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### 4.1 Diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto a :

- Ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative ;
- Comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi a disposizione a questo scopo .

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni .

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono , fax , posta elettronica .

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Museo / Comune e del Sistema Museale Provinciale o presso il servizio Cervia Informa e tramite apposito dépliant informativo e guida del Museo .

L’orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco , nel rispetto degli standard vigenti e viene adeguatamente pubblicizzato tramite i mezzi soprascritti .

L’accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso , con eventuali riduzioni , secondo le determinazioni adottate dalla Giunta . Il Museo si riserva di stabilire , per alcuni servizi , il rimborso delle spese .

Le tariffe , il costo dei biglietti , dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico .

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi , sia quando è richiesto l’ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto . E’ anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici . Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito oppure all’ufficio Cultura .

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto all’ingresso del Museo . La corrispondenza può essere inviata presso il Comune , piazza Garibaldi 1 Cervia . Il Direttore e il personale del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento .

### 4.2 Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti ad 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 e con i divieti indicati all’ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale .

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini .

Nel Museo è inoltre vietato :

- . introdurre animali , ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone , dell'edificio e delle strutture ;
- . effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria ;
- . fumare in tutti i locali del Museo ;
- . usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi ;
- . consumare cibi e bevande negli spazi espositivi .

## 5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi :

- Visite
- Accesso al patrimonio
- Consulenze
- Progetti culturali
- Formazione e didattica
- Promozione

### 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	Possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	Destinatari : senza restrizioni Accesso : in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate al percorso , con guida o senza ; prenotazione obbligatoria in alcuni casi ( scolaresche o gruppi )	Destinatari : gruppi organizzati 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 ; consultazione individuale ( base dati ecc. ) sulle postazioni presenti nel Museo	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
prestiti	Prestito di materiale archivistico , grafico e fotografico Prestito del materiale filmico e bibliografico	Destinatari : senza restrizioni Accesso : da concordare
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni ( video , fotografiche , cinematografiche , televisive ) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	Destinatari : senza restrizioni Accesso : a pagamento

Cessione di diritti	Cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	Destinatari : senza restrizioni Accesso : a pagamento
Cessione di spazi	Concessione dell'uso della sala per incontri , per esposizioni temporanee , comprese eventuali attrezzature per attività di tipo culturale in presenza di un operatore del Museo	Destinatari : associazioni culturali Accesso : da concordare

### 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONI	CONDIZIONI
Consulenza museale	Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione , revisione , completamento di allestimenti	Destinatari : senza restrizioni Accesso : da concordare
Consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite ; localizzazione dei documenti posseduti da altre istituzioni	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza archivistica	Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo ; ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza cinematografica	Filmografie ; schede film per proiezioni	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito
Consulenza metodologico-didattica	Elaborazione di progetti , percorsi didattici e approfondimenti tematici ; ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti , bibliografie , materiali audiovisivi e multimediali specifici , a partire dalle risorse esistenti presso il Museo , anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali ; progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	Destinatari : insegnanti e scuole di ogni ordine e grado ; istituti di ricerca ; enti ed associazioni interessate accesso : da concordare
Consulenza editoriale	Consulenza specifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi ( lettura e relazione ) ; progettazione editoriale per conto terzi ; cura redazionale per conto terzi	Destinatari : autori , curatori editori Accesso : da concordare

### 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca per conto terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari : senza restrizioni Accesso : da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione volumi ; organizzazione e realizzazione conferenze ; organizzazione e realizzazione di convegni e seminari ; organizzazione e realizzazione di cicli di film ; organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale compresi intrattenimenti ludici	
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne ; progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	Destinatari : senza restrizioni Accesso : secondo i casi

### 5.5 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 , sia a distanza	Destinatari : studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso : a pagamento
Formazione permanente degli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori ed incontri anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	Destinatari : senza restrizioni Accesso : a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività , l'assistenza e formazione , le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia , gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari : tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso : con convenzione

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 anche a distanza ; interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici anche a distanza	Destinatari : insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso : da concordare

## 5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto ( guida al Museo , cataloghi , quaderni , atti , video , banche dati ) ; comprende la redazione , la revisione e la cura redazionale ; contributi specifici da inserire sul periodico / portale del Comune ; distribuzione di prodotti editoriali	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito o da concordare
oggettistica	Distribuzione di oggettistica , poster , cd-rom , video , gadget ecc.	Destinatari : senza restrizioni Accesso : di norma a pagamento
Comunicazione in rete	Aggiornamento web	Destinatari : senza restrizioni Accesso : gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi , l'utente può rivolgersi all'ufficio Cultura , all'indirizzo di posta elettronica del Museo / Comune o al servizio Cervia Informa .

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti , in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003 : “ Approvazione standard di qualità per biblioteche , archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L:R: 18/2000 “ .

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

### 6.1 Status 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 revisionale , PEG - PDO )
	strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà / fine esercizio

## 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	Antifurto , antincendio  Dispositivi per la sicurezza degli ambienti ( sale espositive e depositi )	Presenza di impianti ad alta tecnologia regolarmente verificati ;  Rispetto della normativa di base ; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	Pulizia ; illuminazione ;  riscaldamento	Pulizia settimanale; luce diffusa negli ambienti museali ; ; spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno sulla via
	Utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili ; parcheggio riservato

## 6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Direttore del museo	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del Museo
Funzioni fondamentali	Direzione ; conservazione ; didattica ; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	Titolo di studio ; esperienza	Per tutti i ruoli , nel rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	Formazione autoformazione	Monte ore annuo di frequenza a

		corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	Adeguatezza organico	Flessibilità del personale ; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

## 6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura , compreso o il sabato o la domenica ( standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta )
accoglienza	Massima visibilità , chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna ; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	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 ; presenza costante di un operatore , in orario di apertura , al punto informazioni e prenotazioni ( raggiungibile anche via telefono e internet )
Sussidi alla visita	Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali ( cataloghi , opuscoli ecc. ) ; identificazione di ciascuna opera esposta	Periodico aggiornamento della Guida al Museo n. 800 / 1000 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente bilingue ; completezza dell'apparato didascalico ; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche ; presenza di plastici ; installazione e visione interattiva di cd-rom ; apertura del bookshop con disponibilità di volumi , oggettistica , poster , cd-rom , video , gadget ecc.
Visita guidata	Accessibilità del servizio prenotazioni ; professionalità della guida ( se richiesta )	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 , postazioni internet ecc. ; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio ; facilità di accesso alla modulistica	
prestito	Prestito del materiale archivistico , grafico e iconografico ; prestito del materiale bibliografico e filmico ;	Avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi ; modulistica disponibile ; immediato ;
riproduzioni	Esecuzione sollecitata delle riproduzioni	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta , salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuto scientifico	Presenza di cultori esperti
Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	Presenza : in giornata o secondo concertazione ; telefonica / epistolare : 1 - 15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	n...eventi culturali organizzati annualmente , in collaborazione con...
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicati stampa per eventi specifici ; divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune / Museo	Tempestiva ( minimo 4 giorni prima dell'evento ); trasmissione tempestiva del file alla redazione del periodico ; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

## 8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso , in conformità agli standard , il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti , il Museo svolge anche con il coinvolgimento degli utenti , periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte , il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza , i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture .

Per facilitare una corretta valutazione dei dati ,con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe , sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Provinciale in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della regione Emilia Romagna .

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 un'apposita cassetta al Museo ( oltre che a mezzo web ) .

I reclami possono essere orali e scritti , telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica . Devono contenere generalità , indirizzo e recapito del proponente e debbono 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 .

Grazie alle risultanze delle analisi in questione ( affluenza del pubblico , questionari , reclami e suggerimenti ) l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche .

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento anche per ingressi gratuiti ( libro presenze , blocchetto biglietti ecc. )
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi , con riferimento agli standard ( reclami , questionari )	Esame dei reclami pervenuti , con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi ( se richiesta ) ; distribuzione periodica di questionari ( anche in rete ) almeno una volta all'anno ; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di controllo realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio , grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti :

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini , il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta .

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi , inoltrandoli all'ufficio Cultura e / o all'indirizzo di posta elettronica del Museo / Comune .