

Deliberazione n. 24 del 05/05/2004

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO "IL CORREGGIO"

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Richiamata la deliberazione di Consiglio Comunale n. 34 del 28/02/2003 con la quale è stato approvato lo schema di Contratto di Servizio tra il Comune di Correggio e l'ISECS ovvero l'Istituzione dei Servizi scolastico-educativi, culturali e sportivi;

Ricordato che all'art. 4 del vigente Contratto di servizio è prevista la approvazione per ogni servizio di un'apposita Carta ai sensi del DPCM 7/6/95 che esprima gli estremi dell'offerta ed i parametri gestionali nonché l'insieme delle opportunità formative e culturali, ricreative e di aggregazione;

Vista la proposta allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale;

Dopodiché

Richiamata la deliberazione del Consiglio Comunale di Correggio n. 68 del 29/05/1997 successivamente modificata ed integrata con deliberazioni consiliari n. 86 del 26/06/1997 e n° 142 del 26/11/98 con le quali è stato approvato il Regolamento istitutivo della Istituzione per la Gestione dei Servizi Educativi e Scolastici e la n° 195 del 20/12/02 con la quale sono stati affidati all'Istituzione anche i servizi Culturali, Sportivi e del Tempo Libero e approvato il Nuovo Regolamento Istitutivo;

VISTO l'art. 14.1 del Regolamento Istitutivo che assegna al Consiglio di Amministrazione la competenza di approvazione degli atti necessari al perseguimento e raggiungimento di tutti gli obiettivi che l'Istituzione è destinata a soddisfare;

Visto l'art. 5 del Regolamento Istitutivo che descrive il contenuto della Carta dei Servizi di cui l'Isecs intende dotarsi, suddivisa per ambiti di intervento;

VISTO il parere di regolarità tecnica favorevole rilasciato dal responsabile u.o. Museo– in data 3 maggio 2004, ai sensi del comma 1 dell'art. 49 del TU 267/00;

A voti unanimi espressi nei termini di legge;

DELIBERA

- 1) di approvare la Carta dei Servizi del Museo "Il Correggio" presso il Palazzo dei Principi che viene allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di procedere alla pubblicazione sul sito Internet del Comune nell'apposito spazio dedicato ad ISECS, nonché nel sito del Museo e di darne divulgazione all'interno dei servizi, presso l'URP comunale;
- 3) Di trasmettere il presente provvedimento alla Giunta Comunale ed al Segretario Comunale ai sensi dell'art. 17.1 del Regolamento Istitutivo entro cinque giorni dalla data di adozione ai fini della pubblicazione.

CARTA DEI SERVIZI DEL
MUSEO "IL CORREGGIO"

(adottata con deliberazione di C.d.A. n.)

INDICE

- 1. Introduzione e principi fondamentali**
 - 1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi**
 - 1.2 Principi fondamentali.**

- 2. Finalità e compiti del museo**

- 3. Strumenti per l'erogazione dei servizi.**
 - 3.1 Sedi**
 - 3.1.1 Museo "Il Correggio"**
 - 3.1.2 Sedi distaccate**
 - 3.2 Raccolte**
 - 3.3 Personale**

- 4. Servizi erogati e modalità di erogazione**
 - 4.1 Servizi erogati**
 - 4.2 Modalità di erogazione dei servizi**

- 5. Rapporti con il territorio**

- 6. Tutela dei diritti degli utenti**

PREMESSA

Comune di Correggio

Indirizzo: C.so Cavour, 7 42015 Correggio (RE)

Museo Civico "Il Correggio"

Tel. 0522-693296 opp. 691806 Fax 0522-641105

Mail: museo@comune.correggio.re.it

ORARI

Orario ordinario d'apertura al pubblico:

- da gennaio a maggio e da settembre a dicembre: domenica 10.30 - 12.30 15.30 - 18.30;
- da giugno a luglio: 10.30 - 12.30 16.00 - 19.00
- agosto: chiusura.

Da lunedì a sabato su appuntamento per scuole e gruppi organizzati di almeno 10 persone.

1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Museo Civico “Il Correggio”, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e recepita dalla L.R. Emilia Romagna 18/2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra il Museo e i propri utenti.

Nella Carta dei Servizi vengono definiti e resi noti agli utenti i *principi fondamentali* ai quali il Museo ispira la sua attività, in ordine:

- ai fattori di qualità che l'utente ha il diritto di ricevere;
- agli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività;
- alla valutazione dei servizi e degli standard
- alle procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi

1.2 I principi fondamentali.

I principi fondamentali ai quali è ispirata l'attività del Museo Civico sono così sintetizzabili:

a) *Uguaglianza, imparzialità e continuità*

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, sesso, condizione fisica e sociale, grado di istruzione e opinione politica.

In conformità a questo, gli operatori si impegnano ad agire secondo criteri di obiettività e imparzialità, senza alcuna discriminazione, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno ampiamente e tempestivamente comunicati.

b) *Accessibilità*

Il Museo Civico “Il Correggio” è aperto al pubblico, in via ordinaria, secondo gli orari indicati in premessa e le tariffe previsti dal Regolamento in vigore.

Osserva, in via ordinaria, la chiusura completa, nel mese di agosto.

L'ingresso per classi o gruppi scolastici è gratuito.

Annualmente viene predisposto il calendario delle aperture straordinarie in occasione di festività e fiere locali e festività nazionali.

Tale calendario viene reso pubblico mediante affissione negli appositi spazi informativi del Museo e sul sito Internet.

Sono possibili visite guidate per gruppi scolastici e gruppi di non meno di 10 non più di 40 persone al di fuori del normale orario di apertura al pubblico secondo le modalità di cui al successivo par. 4 b.

c) Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, non siano essi singoli o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

Il Museo garantisce la puntuale informazione sulle attività e le modalità di esecuzione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

d) Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento del Museo si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

I bisogni e i livelli di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente raccolti, statisticamente misurati, al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la qualità e la quantità dei servizi offerti.

2. Finalità e compiti del museo

Il Museo Civico "Il Correggio" è un servizio permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, aperto al pubblico e la sua titolarità è in campo all'ente pubblico che la gestisce nella forma, tra quelle previste dalla legge, che più si confà alle specifiche esigenze e condizioni locali, tenendo conto delle vigenti normative nazionali e regionali in materia.

Ha come finalità la conservazione, la valorizzazione e l'incremento del proprio patrimonio, nonché la promozione degli strumenti, delle attività e dei servizi finalizzati alla divulgazione scientifica, didattica e turistico-culturale.

Promuove ricerche, manifestazioni e attività culturali in grado di garantire la più ampia conoscenza e fruizione del proprio patrimonio, anche in rapporto con altri istituti culturali operanti sul territorio.

Promuove e organizza iniziative espositive volte alla valorizzazione del patrimonio storico-artistico e culturale correghese, delle forme di espressione artistica contemporanea, nonché delle “culture altre” per favorire, in quest’ultimo caso, la comunicazione multietnica e interculturale.

3. Strumenti per l'erogazione dei servizi.

3.1 Sedi

Il Museo fa parte dell'ISECS del Comune di Correggio ed ha la sede principale nel Palazzo dei Principi in Corso Cavour, 7.

Sedi decentrate sono il Cimitero Ebraico (via della Repubblica) e la Chiesa della Madonna della Rosa (via della Repubblica).

3.1.1 Museo “Il Correggio”

E' ospitato nelle sale del piano nobile del Palazzo dei Principi. Il percorso espositivo si articola nelle seguenti sezioni:

0. Piano terreno: il leone romano
1. Piano ammezzato: informazioni / book shop, direzione
2. Sala di archeologia e di storia del territorio
3. Sala del Rinascimento (opere dei secc. XV-XVI)
4. Salone degli Arazzi (arazzi e monete della zecca di Correggio)
5. Galleria del Cinquecento (opere del secondo Cinquecento e famiglia da Correggio)
6. Sala del Seicento
7. Sala del Settecento
8. Sala dell'Ottocento
9. Galleria dei ritratti (ritratti di correghesi illustri e collezione di copie ottocentesche dal Correggio)
10. Sala del Novecento (annessa al percorso della Galleria):

3.1.2 Sedi decentrate

Le sedi decentrate del Cimitero Ebraico (via della Repubblica) e della Chiesa della Madonna della Rosa (via della Repubblica) sono visitabili da scuole e gruppi previa prenotazione telefonica almeno 10 (dieci) giorni lavorativi prima della data richiesta.

3.2 Raccolte

Le raccolte del Museo sono costituite dagli oggetti artistici (quadri, disegni, incisioni, monete, reperti archeologici, mobili, tessuti, oggetti d'arredo sacro, eccetera) di pertinenza comunale.

Ad ogni oggetto è attribuito, nel catalogo generale del patrimonio museale, uno specifico numero d'inventario.

3.3. Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti, adottando uno stile di lavoro e di comportamento ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

4. Servizi erogati e modalità di erogazione

4.1 Servizi erogati

Il Museo Civico "Il Correggio" eroga, di norma e fatte salve interruzioni determinate da improrogabili esigenze, i seguenti servizi:

- visita libera alle collezioni esposte;
- visita guidata con personale qualificato;
- attività didattica rivolta alle scuole presso l'aula laboratorio annessa al Museo;
- accesso al deposito delle opere d'arte;
- consultazione dell'archivio fotografico;
- accesso al servizio di documentazione e archivio opere;
- riproduzione fotografica delle opere d'arte, le tariffe di cui all'allegato regolamento tariffario;
- duplicazione di materiali fotografici presenti nell'archivio fotografico, secondo le tariffe di cui all'allegato regolamento tariffario.

Qualsiasi altro tipo di servizio non espressamente contemplato nell'elenco di cui sopra, dovrà essere preventivamente concordato con la Direzione del Museo Civico.

4.2 Modalità di erogazione dei servizi

Sono gratuite le visite al Museo per i singoli, per i gruppi che non richiedono una visita guidata e per le scuole.

Le visite guidate per gruppi sono a pagamento secondo il Regolamento tariffario in vigore, mentre sono gratuite quelle rivolte alle scuole che ne facciano richiesta.

I servizi vengono erogati con le seguenti modalità:

- visite guidate a pagamento: prenotazione con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso dalla data prescelta;
- visite guidate per scuole: prenotazione con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso dalla data prescelta;
- attività didattiche: secondo progetti e calendari concordati con gli operatori del Museo;
- consultazione dell'archivio fotografico: mediante richiesta motivata fatta pervenire alla Direzione del Museo Civico almeno 7 (sette) giorni lavorativi prima della data prescelta;
- accesso al servizio di documentazione e archivio opere: mediante richiesta motivata fatta pervenire alla Direzione del Museo Civico almeno 7 (sette) giorni lavorativi prima della data prescelta;
- riproduzione fotografica delle opere d'arte: mediante richiesta scritta indirizzata alla Direzione del Museo, con indicazione dei motivi e delle caratteristiche dell'eventuale pubblicazione, con obbligo di consegna di copia del negativo e relativa stampa o della diapositiva nonché di copia della / delle pubblicazione / pubblicazioni in cui tale immagine venga utilizzata;
- duplicazione di materiali fotografici presenti nell'archivio fotografico: mediante richiesta scritta indirizzata alla Direzione del Museo, con indicazione dei motivi e delle caratteristiche dell'eventuale pubblicazione, con obbligo di consegna di copia della / delle pubblicazione / pubblicazioni in cui tale immagine venga utilizzata.

5. Rapporti con il territorio

Il Museo Civico conduce attività di ricerca, studio e documentazione che si estendono al territorio correggese e assume la funzione di centro per la conservazione, lo studio e la conoscenza del territorio stesso e delle sue testimonianze storiche, artistiche e culturali, ponendo in essere azioni e sinergie con altre istituzioni culturali pubbliche e/o private,

nonché con il volontariato e l'associazionismo culturale locale per la migliore conoscenza, fruizione e valorizzazione di tali beni.

6. Tutela dei diritti degli utenti

E' diritto degli utenti, qualsiasi sia il sesso, l'etnia, la lingua, la religione e l'opinione politica, accedere alla visita della sede e delle collezioni museale esposte negli orari prestabiliti e ai servizi erogati secondo quanto indicato nel par. 4.

E' obbligo degli operatori l'agire con la massima correttezza, senza preclusioni o discriminazioni.

E' diritto degli utenti, qualora si verificassero disservizi o situazioni non conformi a quanto prima sposto, presentare reclamo in via orale, per iscritto (con moduli appositi forniti dal personale del Museo), via fax o telefonicamente alla Direzione del Museo o all'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) del Comune d Correggio, che provvederà a trasmettere la segnalazione alla Direzione e/o ai funzionari competenti.

La Direzione provvede a comunicare all'utente entro e non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo gli esiti dell'istruttoria compiuta e i provvedimenti adottati.