

# CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO DI STORIA NATURALE

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 254 del 20/06/2017  
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo di Storia Naturale comunica con gli utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Museo s'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 viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- 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*";
- 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;
- Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- L.R. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*";
- 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*".

La carta dei Servizi viene approvata dalla Giunta Comunale e viene aggiornata al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione museale e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito o per accogliere eventuali osservazioni o suggerimenti degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso i siti [www.msn.piacenza.it](http://www.msn.piacenza.it) e il sito istituzionale del Comune di Piacenza, [www.comune.piacenza.it](http://www.comune.piacenza.it) ed è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria dei musei.

## 2. IL MUSEO DI STORIA NATURALE

Nella primavera del 1984 si costituiva a Piacenza l'Ente promotore per l'istituzione del Museo di storia naturale formato da insegnanti di scienze, studiosi, docenti universitari e da soci di gruppi naturalistici. La successiva stipula di una convenzione tra Comune di Piacenza, Amministrazione Provinciale ed Ente promotore nella quale il Comune si assumeva l'onere delle spese di allestimento e di avviamento destinando al museo anche proprio personale amministrativo, dava l'avvio al museo che trovava la sua collocazione a palazzo Scotti da Fombio in via Taverna. Il nucleo principale delle collezioni proveniva dalle raccolte conservate presso l'Istituto Tecnico Commerciale "Romagnosi" che già dalla fine dell'Ottocento possedeva una consistente e pregevole dotazione naturalistica. A questo materiale scientifico già in occasione dell'apertura del museo, nel 1991, si sono aggiunte diverse altre raccolte appartenenti ad altri istituti scolastici cittadini.

Nel 2008 il Museo civico di storia naturale ha trovato la sua sede definitiva nella palazzina della fabbrica del ghiaccio all'interno del perimetro dell'ex macello comunale in via Scalabrini 107.

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 naturalistico della provincia di Piacenza, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti delle Scienze Naturali sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili ad una migliore comprensione degli habitat presenti nel territorio provinciale.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni suddivise in tre nuclei principali costituiti dalle raccolte zoologiche, botaniche, mineralogiche, petrografiche e paleontologiche;

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative 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 sugli habitat naturali della provincia di Piacenza.

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 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 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. 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 nella 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 messi 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 informazioni di base presso l'ufficio di Informazione e accoglienza turistica (IAT) o la Biglietteria e gli Uffici dei Musei.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Comune di Piacenza, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione all'esterno del Museo e sul sito del Museo [www.msn.piacenza.it](http://www.msn.piacenza.it)

L'accesso ai Musei è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale. Il costo dei biglietti è indicato in appositi tariffari esposti al pubblico e riportato sul sito internet dei musei.

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.

È obbligatoria la prenotazione per attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare telefonicamente o tramite mail [museoscienze@comune.piacenza.it](mailto:museoscienze@comune.piacenza.it)

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria del Museo. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: Museo civico di storia naturale, via Scalabrini 107, 29100 Piacenza.

Per informazioni di tipo amministrativo e per contattare il settore scientifico telefonare allo 0523.334980. Per contattare il Settore didattico telefonare allo 0523.337745.

#### **4.2. 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 o comportamenti in contrasto con tali regole e 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 del Museo bagagli e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili;

-introdurre 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 (con cavalletto e/o flash) e/o destinate ad usi commerciali, senza autorizzazione; mentre è consentito fotografare o riprendere per scopi personali o ricreativi;

-fumare in tutti i locali.

-consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

-telefonare o parlare a voce alta all'interno degli spazi espositivi.

#### **5. SERVIZI**

Il Museo eroga i seguenti servizi:

1. apertura al pubblico e visite alle sale museali
2. accesso al patrimonio
3. consulenze
4. progetti culturali
5. formazione e didattica
6. promozione

## 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
visite da parte di gruppi	Sono previste visite guidate per gruppi e scolaresche	destinatari: scolaresche e gruppi accesso: a pagamento

## 5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito su appuntamento
prestiti	Prestito del materiale scientifico	destinatari: solo sulla base di progetto con forte valenza scientifica
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i criteri stabiliti dal Consiglio Comunale e le tariffe stabilite dalla Giunta comunale

## 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici legati al campo di indagine del museo	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare

## 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca	attività di ricerca nell'ambito di progetti condivisi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
convegni e conferenze	organizzazione e realizzazione di conferenze e convegni e altri eventi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

	utili alla divulgazione del patrimonio culturale	
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti	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 agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
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: gratuito
assistenza tesi	tutoraggio attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: gratuito
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare
	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	Distribuzione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati)	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento e gratuito
oggettistica	distribuzione di oggettistica	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento e gratuito
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla biglietteria del Museo o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museoscienze@comune.piacenza.it

## 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 e obiettivi 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 dei Musei Civici
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente alla biglietteria

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (DUP-PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

### 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia cinque volte alla settimana
	illuminazione	illuminazione completa dei reperti esposti al pubblico
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 20° C - sala aperta al pubblico con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; disponibilità di riproduzioni di opere

		per utenti ipovedenti
--	--	-----------------------

## 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	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale con l'ausilio di personale volontario

## 6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione,	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

## 6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 25 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica
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; segnalazione dei vari servizi (bagni e ascensore per portatori di handicap); 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	n. 1 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche di reperti; supporti multimediali
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 su prenotazione
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di esperti
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con istituzioni, associazioni scuole e Università
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva
	divulgazione mediante sito internet del museo	aggiornamento tempestivo

## 7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

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 prestatati 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 questionari, raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Comitato scientifico del museo 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 (biglietti staccati anche per omaggi)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami; analisi delle risultanze

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.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo Museo Civico di Storia Naturale, via Scalabrini 107, 29100 Piacenza – mail [museoscienze@comune.piacenza.it](mailto:museoscienze@comune.piacenza.it) .