



Comune di Modena

La Carta dei servizi dei Musei Civici di Modena





Comune di Modena

La Carta dei servizi dei Musei Civici di Modena

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.661 del 18-12-2012

Primo aggiornamento novembre 2014



L'approvazione della carta dei servizi dei Musei Civici rappresenta un impegno importante da parte della Giunta Comunale nei confronti dei Cittadini. In quanto "patto" tra Amministrazione e utenti dei Musei, la carta viene diffusa attraverso forme di comunicazione idonee e ispirate al principio di trasparenza, tali da garantire una reale conoscenza dei suoi contenuti e obiettivi e rappresenta uno strumento attivo che evolve e si aggiorna nel tempo proprio grazie al costante coinvolgimento degli utenti nel processo di definizione e verifica del servizio offerto.

In questo percorso condiviso da Amministrazione e Cittadini, il monitoraggio della qualità della proposta museale rappresenta un punto chiave per l'aggiornamento della carta dei servizi. Le informazioni fornite dagli utenti attraverso periodiche indagini di customer satisfaction, o anche mediante forme di segnalazione o reclamo, offrono infatti importanti indicazioni per la progettazione dei piani di miglioramento. Inoltre, attraverso l'individuazione di una serie di standard di qualità, i Musei Civici si assumono l'impegno a misurarsi con obiettivi programmati di prestazione, misurabili attraverso indicatori specifici.

Ciò consente di dare vita a un processo circolare e virtuoso che tiene conto della sensibilità dell'utente in tutte le diverse fasi di erogazione del servizio: dalla progettazione, alla produzione e comunicazione, fino alla sua misurazione e valutazione.

Affrontare un percorso di miglioramento, in questo periodo di profonda e grave crisi economica, potrebbe sembrare inopportuno. Invece è necessario. Perché, con la crisi, sta cambiando radicalmente il mondo e migliorare il museo significa corrispondere ai mutamenti della collettività che vi si riconosce.

Il museo non è solo un contenitore di collezioni e mostre, ma un luogo dove è bello incontrarsi, sostare, lavorare, avvicinare l'arte e la storia. È un luogo di relazioni. E noi vogliamo decidere insieme il modo migliore per coltivarle. Questo, anche in un periodo di profonda e grave crisi economica, si può e si deve fare.

Un documento prezioso, quindi, espressione di una modalità partecipata di approccio alla valorizzazione e fruizione del bene culturale, inteso non solo come patrimonio da proteggere e tutelare, ma soprattutto come parte integrante dell'identità di un'intera comunità.

Roberto Alperoli

Assessore alla Cultura del Comune di Modena

1 • INTRODUZIONE.....	7
1.1 Che cos'è la Carta dei servizi	7
1.2 Struttura della carta	8
1.3 Monitoraggio e valutazione	8
2 • I MUSEI CIVICI DI MODENA	9
2.1 La qualità nei musei	9
2.2 Identità storica dei Musei Civici	9
2.3 Principi ispiratori e obiettivi	10
2.4 Struttura dei Musei Civici	11
2.5 Informazioni generali	11
3 • LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	17
3.1 Visita alle sale museali	18
3.2 Offerta educativa e didattica	20
3.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione	21
3.4 Iniziative espositive e eventi culturali	24
3.5 Studio e ricerca scientifica	25
3.6 Attività di comunicazione	26
3.7 Richieste di assenso archeologico	27
3.8 Pareri su opere d'arte e di artigianato artistico	27
3.9 Concessione in uso temporaneo delle sale museali	28
4 • PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	29
4.1 Proposte di donazione, deposito e vendita	29
4.2 Tirocini e stages	29
4.3 Volontariato	30
4.4 Associazioni	30
4.5 Suggerimenti, segnalazioni e reclami	30
ALLEGATI	31
Allegato 1 • Modulistica:	
A. Richiesta di riproduzioni fotografiche	32
B. Richiesta di assenso archeologico	33
C. Richiesta di verifica preventiva di interesse archeologico	35
D. Foglio “Patti e condizioni” per il prestito di opere	37
E. Proposta di donazione/deposito opere	38
F. Richiesta di concessione in uso temporaneo delle sale museali	39
G. Suggerimenti - segnalazioni - reclami	41
Allegato 2 • Progetti di miglioramento	42
Allegato 3 • Tariffe	43

La **Carta dei Servizi** è disponibile in forma cartacea presso l'*Infopoint* del Palazzo dei Musei e alla *Reception* dei Musei Civici. Inoltre può essere scaricata in formato pdf dai siti dei musei: www.comune.modena.it/museoarcheologico • www.comune.modena.it/museoarte e del Comune di Modena: www.comune.modena.it/monet/vado-in-comune/carte-dei-servizi

1.1 Che cos'è la Carta dei servizi

“La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”).

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi stessi.

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai servizi comunali” ma:

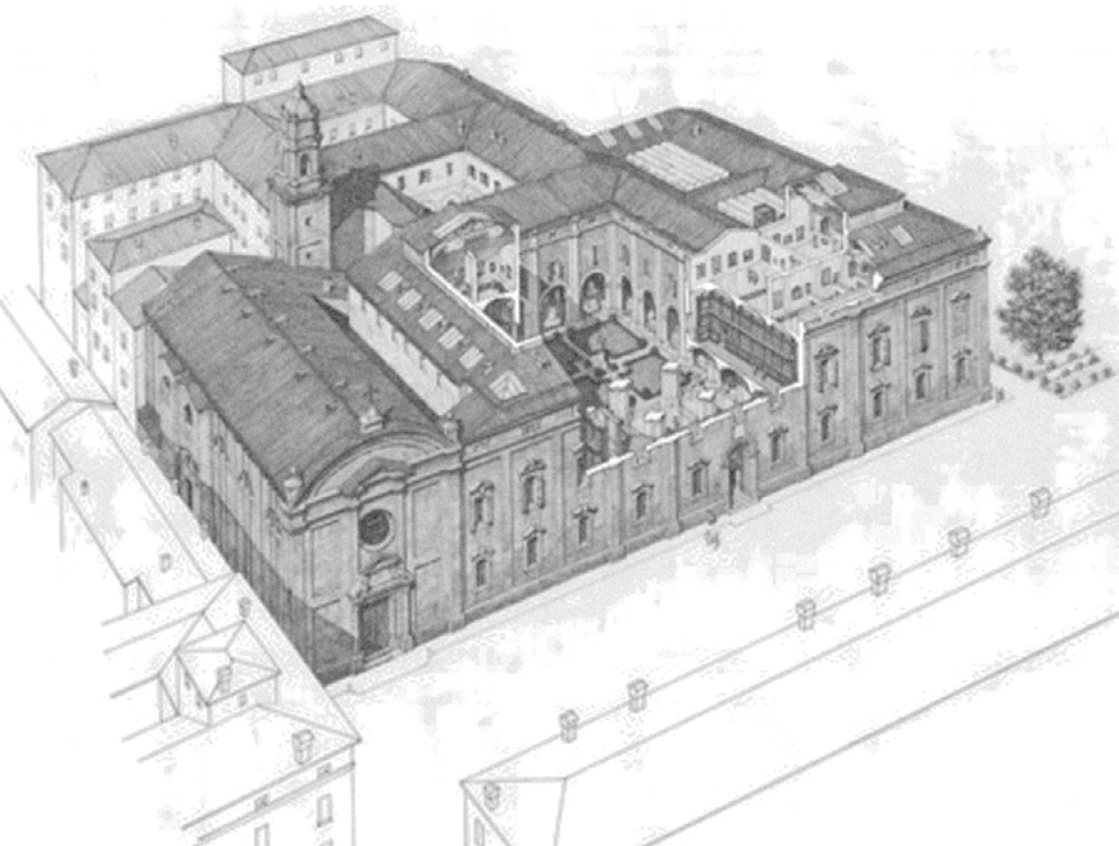
- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;

- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi*”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”.

La Carta dei Musei Civici, insieme alle altre Carte dei servizi del Comune di Modena, rappresenta uno degli ambiti di attività del “*Sistema qualità*”, l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.



Palazzo dei Musei

Il Sistema Qualità è finalizzato a programmare e coordinare i progetti di miglioramento e prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa che opera, in raccordo con la Direzione generale e i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento continuo.

1.2 Struttura della carta

La carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale.

Attraverso di essa i cittadini possono conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio,
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio,
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità,
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti,
- i progetti di miglioramento.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena possono essere scaricate in formato pdf dai siti web del Comune:

www.comune.modena.it/monet/vado-in-comune/carte-dei-servizi

www.comune.modena.it/qualitaente

1.3 Monitoraggio e valutazione

La Carta ha validità pluriennale. Il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui esso fa riferimento e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

Il Comune di Modena realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione anche per monitorare gli standard di qualità raggiunti e per formulare piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro (cfr. allegato 2 "Progetti di miglioramento").



2 • I MUSEI CIVICI DI MODENA

2.1 La qualità nei musei

Dalla fine degli anni '90, parallelamente a una crescente attenzione alla qualità dei servizi pubblici, prende corpo una progressiva presa di coscienza della necessità di migliorare le prestazioni dei musei, secondo quanto contenuto nei documenti programmatici dell'ICOM (*International Council of Museums*). Il decreto ministeriale del 10 maggio 2001 sugli "standard di funzionamento e sviluppo dei musei" rappresenta la chiave di volta da cui scaturiranno negli anni successivi le normative regionali sulla gestione dei musei.

Nel 2003 la Regione Emilia-Romagna (con delibera della Giunta Regionale 309/03) approva gli "Standard e obiettivi di Qualità per biblioteche archivi storici e musei". Nel documento (punto 7, comma 8) l'opportunità da parte dei musei di dotarsi di una carta dei servizi "esposta al pubblico" è espressamente indicata fra gli "obiettivi di qualità".

La realizzazione di una Carta dei Servizi è prevista nel Regolamento dei Musei Civici di Modena (art. 9.2, documento approvato con delibera GC n. 76 del 24.02.2009) come strumento teso a indicare le modalità di erogazione e fruizione dei servizi museali e a promuovere, anche in collaborazione con l'Istituto per i Beni culturali della Regione Emilia Romagna e il Sistema Museale Provinciale, le opportune ricerche per migliorare gli standard qualitativi.

Per dare visibilità e per premiare le istituzioni che si sono impegnate al fine di garantire tutti i requisiti previsti dalla direttiva regionale, l'Istituto per i Beni culturali ha realizzato un sistema per il riconoscimento dei musei in base agli standard e obiettivi di qualità. Ai Musei Civici di Modena, che assieme ad altri musei si sono mostrati in possesso di un articolato insieme di requisiti, è stato riconosciuto lo status di "museo di qualità".

2.2 Identità storica dei Musei Civici

La nascita del Museo Civico di Modena, nel 1871, si ricollega allo sviluppo delle ricerche preistoriche e all'intenso dibattito culturale che accompagna l'istituzione dei musei come luoghi dell'identità cittadina dell'Italia postunitaria. Il carattere eterogeneo e seriale delle raccolte ne denuncia la matrice positivista e la funzione didattica. L'origine ottocentesca del museo viene valorizzata dall'attuale assetto espositivo risalente al 1990 che, mantenendo sostanzialmente intatti gli arredi del XIX secolo, ha permesso il recupero di una testimonianza museografica di assoluto rilievo nel panorama italiano.

Risale al 1962 la divisione del Museo Civico in due distinti settori, il Museo d'Arte e il Museo Archeologico Etnologico.

Il percorso espositivo è tuttavia unico ed inizia con le raccolte del **Museo d'Arte** che presentano una vasta gamma di opere e oggetti: dipinti, sculture, strumenti musicali, ceramiche, vetri, armi, carte decorate, terrecotte architettoniche, pesi e misure provenienti in larga parte da collezioni private. Di rilevante interesse sono in particolare: la collezione di tessuti dei secoli XII-XIX, donata dal conte Luigi Alberto Gandini, la Galleria Campori con dipinti di Lana, Stringa, Ceruti, Crespi e Cerano, la donazione Sernicoli (2007) composta da importanti dipinti di scuola italiana e da rari argenti di ambito estense. L'arte modenese è rappresentata dalla Madonna di Piazza di Begarelli, da frammenti di affreschi dei secoli XIII-XIV provenienti dal Duomo, da sculture e arredi liturgici dei secoli XII-XV e da dipinti di autori modenesi dei secoli XVI-XVIII. La cultura figurativa dei secoli XIX-XX è illustrata da opere di Malatesta, Muzzioli, Cappelli, Cavazza, Bellei, Valli esposte, in parte, nelle sale di rappresentanza del Palazzo Comunale.

Il **Museo Archeologico** documenta lo sviluppo storico della città e del territorio modenese dal Paleolitico al Medioevo. Il nucleo più consistente è costituito dai materiali delle terramare, i tipici villaggi dell'età del bronzo padana, e dalle significative testimonianze del Neolitico, legate prevalentemente alle ricerche dell'archeologo modenese Fernando Malavolti. Fra i reperti di età etrusca spiccano i ricchi corredi della necropoli della Gallassina di Castelvetro. Dalla città romana di *Mutina*, celebrata da Cicerone, provengono numerose testimonianze di dimore patrizie, fra le quali i raffinati arredi triclinari di una *domus* della fine del I secolo a.C.

La sezione etnologica si riallaccia strettamente alla genesi del Museo Civico e in particolare all'affermarsi nella seconda metà dell'800 di un approccio di studi basato sul confronto fra etnologia e preistoria. È composta da materiali raccolti durante viaggi ed esplorazioni e testimonia culture ormai scomparse o in via di estinzione: dalla Nuova Guinea all'America del Sud, all'Africa e all'Asia. È presente anche una sezione precolombiana con una ricca collezione di tessuti.

La vocazione territoriale testimoniata dalla storia e dalle raccolte dei Musei Civici è confermata oggi dalle molteplici funzioni che essi svolgono nell'ambito della conservazione e valorizzazione dei beni archeologici e artistici cittadini.

2.3 Principi ispiratori e obiettivi

Ispirandosi alla definizione dell'*International Council of Museums*, i Musei Civici di Modena si definiscono come "istituzioni permanenti, senza scopo di lucro, al servizio della

società e del suo sviluppo, aperte al pubblico, che compiono ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisiscono, le conservano, le comunicano e soprattutto le espongono a fini di studio, di educazione e di diletto".¹

In particolare valorizzano la propria identità storica di istituzioni che conservano testimonianze della città e del territorio modenese dalla preistoria al Novecento e contribuiscono a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

I Musei Civici, nell'esercizio della loro autonomia scientifica e di progettazione culturale, operano in conformità con i principi e le norme stabiliti a livello internazionale, nazionale e locale. Il rispetto di tali principi è garantito anche dall'impiego di adeguate professionalità museali.²

Costituiscono **obiettivi specifici** dei Musei Civici di Modena:

- la conservazione del patrimonio, intesa come tutela volta a garantirne l'integrità per trasmetterla alle future generazioni;
- la ricerca e lo studio al fine della conoscenza e della valorizzazione, differenziando l'offerta a seconda delle fasce di interesse;
- lo sviluppo di una rete di saperi che renda espliciti i legami esistenti con il tessuto storico della città e del territorio, operando anche in sinergia con altri enti e istituzioni attive a livello locale e regionale;
- la promozione della conoscenza della città e del territorio anche attraverso contatti con reti culturali a carattere nazionale ed internazionale;
- il rapporto con le agenzie educative, per

¹ - Statuto dell'ICOM (Articolo 2. Definizioni), adottato dalla 16^a Assemblea generale dell'ICOM (L'Aja, Paesi Bassi, 5 settembre 1989), modificato dalla 18^a Assemblea generale (Stavanger, Norvegia, 7 luglio 1995) e dalla 20^a Assemblea generale (Barcellona, Spagna, 6 luglio 2001).

² - Codice etico professionale dell'ICOM adottato dalla 15^a Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986; modificato dalla 20^a Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21^a Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l'8 ottobre 2004. In particolare gli artt. 7 "I musei operano nella legalità" e 8 "I musei operano in modo professionale".

favorire esperienze sul fronte della didattica museale attraverso il coinvolgimento attivo degli studenti;

- la creazione di un punto di accoglienza e incontro per tutti i cittadini attraverso un'offerta culturale che favorisca l'integrazione e il dialogo interculturale.

2.4 Struttura dei Musei Civici

I Musei Civici, istituti culturali del Comune di Modena, sono costituiti dal **Museo Civico Archeologico Etnologico** e dal **Museo Civico d'Arte**.

La direttrice dei Musei Civici è **Francesca Piccinini**.

Il **Museo Civico Archeologico Etnologico** comprende le sale espositive e il *Lapidario Romano* nel Palazzo dei Musei.

Svolge inoltre il coordinamento del *Parco archeologico e museo all'aperto della terramara di Montale*, del *Parco archeologico Novi Ark* e della *Raccolta del lavoro contadino e artigiano di Villa Sorra* (attualmente chiusa al pubblico).

Cura l'aggiornamento della *Carta Archeologica* (progetto di banca dati informatizzata delle presenze archeologiche del territorio modenese).

Il **Museo Civico d'Arte** comprende le sale espositive e la *Gipsoteca "Giuseppe Graziosi"* nel Palazzo dei Musei e il *Museo del Risorgimento* (attualmente chiuso al pubblico). Svolge inoltre il ruolo di coordinamento del Sito UNESCO di Modena (Cattedrale, Torre Civica, Piazza Grande) e cura il patrimonio artistico di proprietà comunale (Sale storiche di Palazzo Comunale, Chiese di proprietà civica e monumenti cittadini).



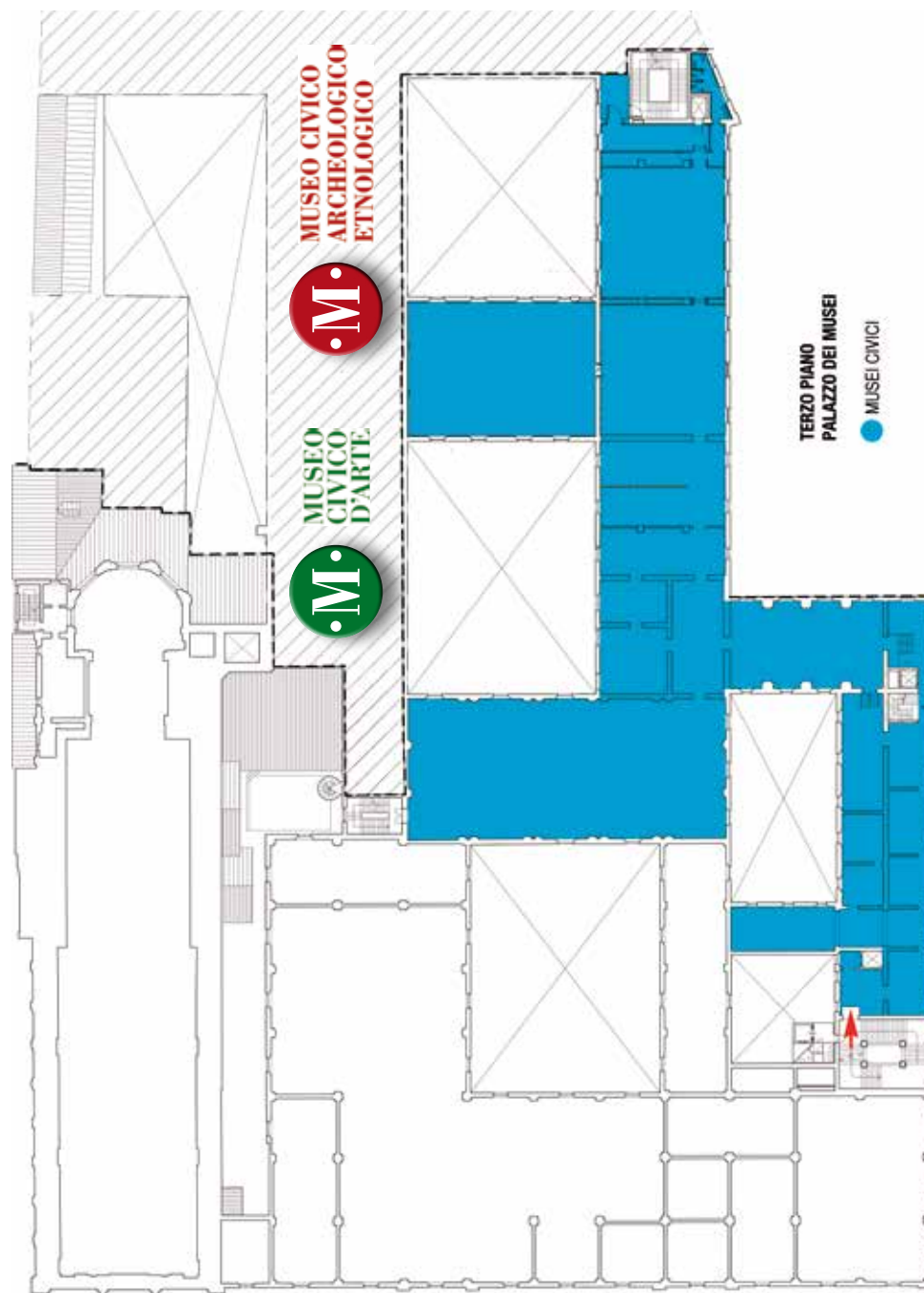
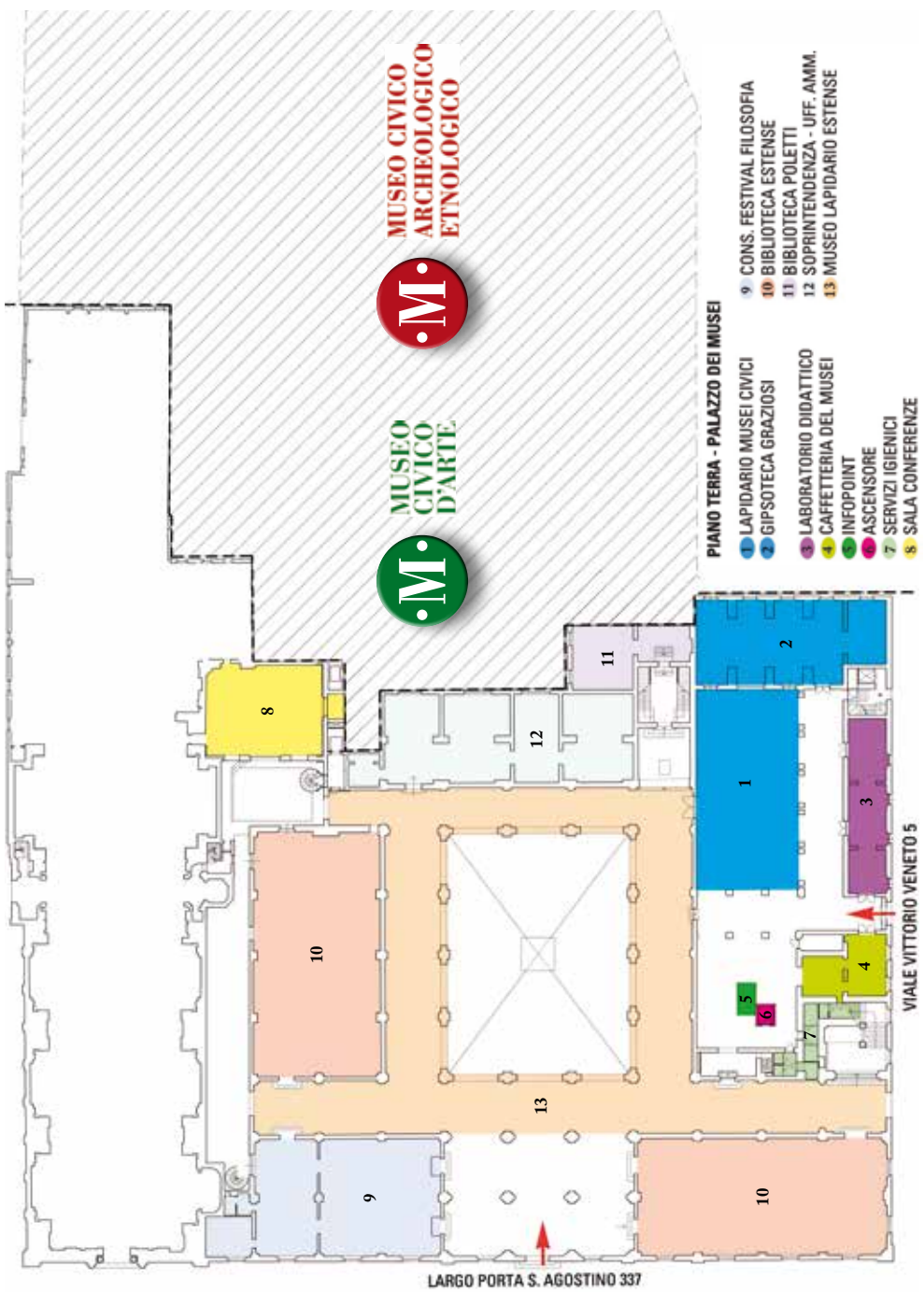
2.5 Informazioni generali

I Musei Civici hanno sede nel Palazzo dei Musei che ospita anche:

- la Galleria Estense, il Museo Lapidario Estense, la Biblioteca Estense (istituti statali),

- l'Archivio Storico Comunale e la Biblioteca Civica d'Arte "Luigi Poletti" (istituti comunali).

L'ingresso al Palazzo, da Largo Porta S. Agostino, 337 (oppure da Viale Vittorio Veneto, 5), è segnalato con standardi e targhe indicanti gli accessi e gli orari di apertura.



Le sale espositive dei Musei Civici sono situate al terzo piano; il percorso espositivo si snoda su circa 2000 mq, suddivisi in 18 sale. La Gipsoteca "Graziosi" e il Lapidario Romano si trovano al piano terra del Palazzo.

Infopoint

Il punto di accoglienza del Palazzo dei Musei è l'**Infopoint** (piano terra, cortile nord) che svolge anche i servizi di biglietteria e guardaroba per tutti gli istituti che hanno sede nel palazzo.

L'Infopoint fornisce:

- informazioni sugli istituti culturali del palazzo e sulle loro attività,
- informazioni turistiche.

Svolge funzioni di:

- biglietteria,
- guardaroba,
- vendita di libri e di oggettistica,
- prenotazione della sala conferenze ex Oratorio.

Apertura delle sale museali

Gli orari e le modalità di accesso, stabiliti con specifica deliberazione della Giunta Comunale, sono esposti all'ingresso dei Musei Civici, comunicati sul sito internet e nella scheda informativa oggetto di periodici aggiornamenti.

L'apertura minima garantita è di 24 ore settimanali, come previsto dagli standard regionali, da martedì a domenica.

In occasione di iniziative culturali, eventi o visite di gruppi le direzioni possono prevedere aperture straordinarie.

Reception

Il punto di accoglienza dei Musei Civici è la **Reception** all'ingresso delle sale espositive (3° piano). Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita.

Sono a disposizione dei visitatori, oltre alle audioguide gratuite di supporto alla visita e al materiale informativo sulle iniziative in corso:

- la Carta dei Servizi dei Musei Civici,
- il registro per le segnalazioni e i suggerimenti.

Laboratorio didattico DIDA

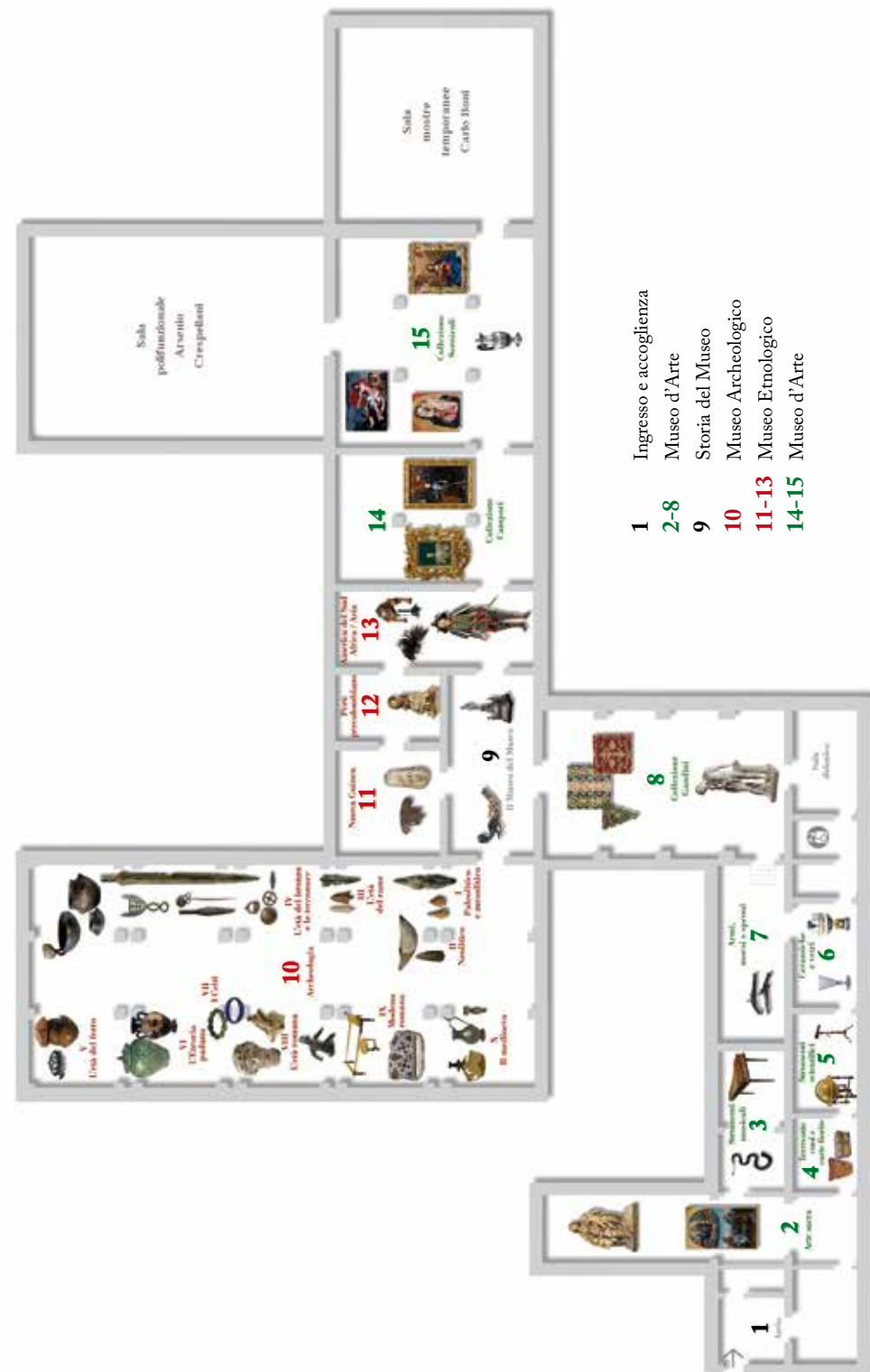
Il laboratorio didattico DIDA (piano terra) consente agli istituti culturali del Palazzo di svolgere attività pratiche e laboratoriali; propone inoltre corsi e laboratori in orari pomeridiani e serali per ragazzi e adulti.

Caffetteria

Il Palazzo dei Musei ospita al piano terra (ingresso da viale Vittorio Veneto 5) una caffetteria la cui gestione è definita tramite un contratto di concessione stipulato dal Comune di Modena.

La caffetteria è aperta tutti i giorni secondo l'orario di apertura esposto all'ingresso del locale e sul sito web del Comune (MoNet/offerta culturale/Palazzo dei Musei).

È prevista una chiusura estiva di due o tre settimane all'anno.



Indirizzo: Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena

Accesso	Sale museali: Largo Porta S. Agostino, 337 per persone disabili da Viale Vittorio Veneto, 5 Uffici: Viale Vittorio Veneto, 7 Infopoint e Laboratorio DIDA: Viale Vittorio Veneto, 5
Telefoni/Email	059 203 3100 Centralino
	059 203 3101 Reception ingresso.museicivici@comune.modena.it
	059 203 3122 Segreteria museicivici@comune.modena.it museo.archeologico@comune.modena.it museo.arte@comune.modena.it
	059 203 3125 Infopoint palazzo.musei@comune.modena.it 059 203 3121 Laboratorio DIDA laboratorio.didattico.museo@comune.modena.it
Posta certificata	museocivico@cert.comune.modena.it
Fax	059 203 3110
Siti internet	www.comune.modena.it/museoarcheologico www.comune.modena.it/museoarte
Social network	www.facebook.com/museoarcheologicomodena www.facebook.com/museoartemodena

ORARI	da martedì a venerdì: dalle 9 alle 12 (con possibilità di apertura pomeridiana per gruppi di minimo 20 persone, su prenotazione) sabato, domenica e festivi: • mattino dalle 10 alle 13 • pomeriggio dalle 16 alle 19 chiuso i lunedì non festivi e le mattine del 25 dicembre e 1 gennaio
Sale museali	Gipsoteca "Graziosi" visitabile su richiesta negli orari di apertura del museo
	Lapidario Romano tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30 domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.30
Uffici	da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13; lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30
Infopoint	tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30 domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.30

Biglietto	gratuito
Audioguida	gratuita (lingue: italiano, inglese, francese e tedesco)
Guida (pubblicazione in italiano)	al Museo Archeologico Etnologico € 7 ³
	al Museo d'Arte € 7 ³
	a entrambi i Musei € 12 ³
Depliant informativo	gratuito (lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo)

³ - Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale.

3 • LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

I Musei Civici erogano i seguenti servizi:

- visita alle sale museali
- offerta educativa e didattica
- accesso al patrimonio e alla documentazione
- iniziative espositive ed eventi culturali
- studio e ricerca scientifica
- attività di comunicazione
- rilascio di nullaosta in aree soggette a vincolo archeologico
- pareri su opere d'arte e di artigianato artistico
- concessione in uso temporaneo delle sale museali



Tali servizi sono tradotti in impegni e standard di qualità che le direzioni e il personale dei Musei Civici intendono perseguire.

I Musei Civici, al fine di rendere tali impegni trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definiscono dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle.

Dimensione/fattore di qualità	rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (si pensi ad esempio ad aspetti quali puntualità, tempestività, accessibilità, precisione ecc...)
Indicatore	rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
Standard/obiettivo	rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

3.1 Visita alle sale museali

La visita alle sale dei Musei Civici, situata al terzo piano del Palazzo dei Musei, offre un percorso che si snoda attraverso 18 sale (14 dedicate a esposizioni permanenti).

L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e l'accesso alle collezioni è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie. Per tutti i visitatori, in particolare per i non vedenti, nelle sale del Museo d'Arte è stato predisposto **Vietato non toccare**, un percorso tattile arricchito da un'audioguida e da un catalogo in Braille.

Per orientare il visitatore nelle sale espositive sono disponibili:

- una pianta del museo indicante il percorso,
- un video con le informazioni essenziali ed una breve storia del museo.

Sono inoltre a disposizione dei visitatori:

- audioguide gratuite (nr. 20), da richiedere alla *Reception*,

Accesso alle sale museali

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali
	modalità di ingresso	gratuita
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali e piantina del Palazzo dei Musei a disposizione presso Infopoint, Reception
	modalità di accesso da parte degli utenti disabili	tramite ascensore per accedere al piano dei musei

- guida al Museo Civico d'Arte in italiano, in vendita all'*Infopoint* (p. terra),
- guida al Museo Civico Archeologico Etnologico in italiano, in vendita all'*Infopoint* (p. terra),
- depliant informativi gratuiti in italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo.

Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) nel corso della visita.

Visite guidate per gruppi

È possibile prenotare visite guidate per gruppi di almeno 10 persone, in lingua italiana, o in altra lingua, contattando la *Reception* del museo con almeno 10 giorni di anticipo (ingresso.museicivici@comune.modena.it; tel. 059 2033100; mar-ven ore 9-12; sab-dom 10-13 e 16-19).

Per la tariffa in vigore si rimanda all'allegato 3.

Tempestività	preavviso in caso di sciopero	pubblicato sui siti web dei Musei almeno 24 ore prima
	preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati di manutenzione	pubblicato sui siti web dei Musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	pulizia locali e sale espositive	almeno settimanale
	servizi igienici	presenti al piano
	guardaroba	presente presso l'Infopoint
	sedute nelle sale espositive	presenti
Accoglienza	presso l'Infopoint al piano terra del Palazzo dei Musei	presenza di 1 operatore
	nelle sale espositive	presenza di almeno 3 operatori
Accessibilità	disponibilità di audioguide	sì, gratuite in 4 lingue presso la Reception
	disponibilità di guide ai musei	sì, a pagamento presso l'Infopoint
	disponibilità di depliant	sì, gratuiti in 5 lingue presso l'Infopoint e la Reception

3.2 Offerta educativa e didattica

I Musei Civici programmano percorsi e itinerari di carattere storico, archeologico e artistico rivolti alle **scuole di primo e secondo grado**.

I percorsi si svolgono nelle sale espositive e nel laboratorio didattico DIDA situato al piano terra del palazzo.

I percorsi didattici sono consultabili nella pubblicazione "I musei per la scuola. Proposte didattiche", che ogni anno viene distribuita nelle scuole della provincia di Modena, e sul sito internet:

<http://mymemo.comune.modena.it/itinerari>. Inoltre sono pubblicati nella sezione "didattica" nei siti internet dei Musei Civici.

Per informazioni e prenotazioni occorre telefonare (da martedì a venerdì ore 9-12 e sabato ore 10-13) al Museo Civico (tel. 059 203 3101) o al Laboratorio DIDA (tel. 059 203 3121) a seconda del percorso scelto.

Per le scuole del Comune di Modena è necessario effettuare l'adesione online sul sito: <http://mymemo.comune.modena.it/itinerari> e successivamente la prenotazione telefonica.

I Musei inoltre propongono iniziative rivolte a diversi settori di **pubblico adulto** anche realizzando attività che promuovono l'integrazione dei nuovi cittadini modenesi.

Referenti:

per il **Museo Civico Archeologico Etnologico**

Cristiana Zanasi:

cristiana.zanasi@comune.modena.it

per il **Museo Civico d'Arte e per il Laboratorio DIDA**

Luana Ponzoni:

luana.ponzoni@comune.modena.it



Offerta educativa e didattica

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono e e-mail
Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione visita	immediato
Tempestività	intervallo di tempo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 3 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

3.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione

Patrimonio

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente direzione. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Archivi documentari

L'accesso agli archivi documentari è consentito previa richiesta scritta da inviare attraverso

• posta ordinaria:

Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena

• e-mail:

museo.archeologico@comune.modena.it

museo.arte@comune.modena.it

• fax 059 203 3110.

Nella domanda occorre specificare l'utilizzo dei documenti visionati e l'eventuale richiesta di copie e riproduzioni di documenti (cfr. Allegato 3 - tariffe).

Archivio fotografico

L'archivio fotografico fornisce riproduzioni a stampa o in formato digitale.

Dalle pagine dei siti internet:

www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/servizi.shtml

www.comune.modena.it/museoarte/servizi/servizi.shtml

è possibile consultare le **norme e condizioni** che regolano l'uso delle immagini e inviare direttamente la **richiesta** via mail oppure scaricare il **modulo** (cfr. allegato 1A) da inviare via fax (059 203 3110).

Referenti:

per il **Museo Civico Archeologico Etnologico**

Cristiana Zanasi:

cristiana.zanasi@comune.modena.it

per il **Museo Civico d'Arte**

Cristina Stefani:

cristina.stefani@comune.modena.it

Riprese video/fotografiche professionali

Le Direzioni possono autorizzare, dietro richiesta scritta motivata, l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

Biblioteca

I Musei Civici dispongono di una biblioteca specializzata che si trova presso la sede distaccata di Viale Fontanelli 33.

La Biblioteca comprende oltre 15.000 pubblicazioni e numerose testate specialistiche.

È possibile accedere su appuntamento da concordarsi con la referente *Katia Angela Fieni*: katia.fieni@comune.modena.it

Il patrimonio moderno della Biblioteca d'Arte è consultabile anche sul sito internet alla pagina www.comune.modena.it/museoarte/servizi/servizi.shtml

Per riproduzioni, copie e relative tariffe si rimanda alla specifica tabella (allegato 3).

Prestiti di opere ad altri enti o istituti

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, indirizzata alla direzione del museo competente, in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e dal *facility report* relativo alla sede di mostra.

La prima fase del procedimento, che consiste nell'avvio della pratica e nella formulazione del parere in merito all'opportunità o meno di spostamento dell'opera, si svolge entro 15 giorni lavorativi.

A seguito di tale parere favorevole la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza competente che, a sua volta, la invia al Ministero il quale indica in 5 mesi il tempo massimo di risposta.

Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire al museo il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni incluse nel foglio "Patti e condizioni" (cfr. allegato 1C) e il nominativo della ditta di

trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti. L'organizzatore si accolla gli ulteriori costi relativi a:

- accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo,
- specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche),
- eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito.

Patrimonio

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 10 gg. lavorativi

Archivi documentari

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 10 gg. lavorativi

Archivio fotografico

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e riproduzione	entro 15 gg. lavorativi

Riprese video/fotografiche professionali

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 10 gg. lavorativi

Biblioteca

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	su appuntamento
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 10 gg. lavorativi
Multicanalità	modalità di consultazione del patrimonio	sul sito del museo d'arte
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail

Prestiti di opere ad altri enti e istituti

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e formulazione del parere	entro 15 gg. lavorativi



3.4 Iniziative espositive ed eventi culturali

I Musei Civici organizzano periodicamente iniziative espositive, eventi e momenti di incontro volti a favorire il dialogo con i cittadini e a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio: mostre, conferenze, visite guidate, *happy hour*. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono all'interno del Palazzo

dei Musei e anche in sedi espositive esterne. Nel dicembre 2011 è stata inaugurata, in continuità con il percorso museale, una sala dedicata a Carlo Boni, appositamente destinata a mostre temporanee organizzate a rotazione dai due Musei che riguardano alternativamente temi di carattere archeologico e artistico. Nel 2013 è entrata in funzione una nuova sala polifunzionale anch'essa in contiguità con il percorso museale dedicata ad Arsenio Crespellani (cfr. pianta pag.15).

Iniziative espositive ed eventi culturali

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale	almeno 3 all'anno
Efficacia/continuità	numero di eventi nella sede museale	almeno 8 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa
Accessibilità	disponibilità di Guida o catalogo	in occasione delle mostre di maggiore rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata ed agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nel colophon dei cataloghi di mostra, nei depliant delle iniziative

3.5 Studio e ricerca scientifica

I Musei Civici promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio. I risultati di tali attività sono pubblicati nei

cataloghi di mostra, nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite schedatura informatizzata). Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

Studio e ricerca scientifica

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche della regione e in vendita presso bookshop
Accessibilità multicanale	disponibilità di consultazione delle schedature internet	nei siti web del museo e della regione



3.6 Attività di comunicazione

I Musei Civici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso l'*Infopoint* e la *Reception*, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, in particolare i siti internet: www.comune.modena.it/museoarcheologico www.comune.modena.it/museoarte



I Musei effettuano spedizioni di inviti agli eventi che organizzano, sia in formato cartaceo sia attraverso la posta elettronica, utilizzando gli appositi indirizzi costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. Tutte le informazioni contenute in

tali archivi sono conservate nel rispetto delle vigenti normative in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

Le modalità per ricevere informazioni via e-mail sono due:

- iscrivendosi alle newsletter “museoarcheologico” e “museoarte” del sistema UNOX1 del Comune di Modena (MoNet alla sezione “Filo diretto e canali di accesso”),
 - compilando un'apposita cartolina da ritirare e riconsegnare alla *Reception*.
- Tutti i moduli necessari per le pratiche relative ai servizi erogati (allegato 1) sono disponibili
- in formato cartaceo, presso la *Reception*, l'*Infopoint* e negli uffici,
 - in formato elettronico, scaricabile dai siti internet.

Comunicazione

Informazioni in occasione di eventi, manifestazioni, aperture e chiusure straordinarie

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza pubblicazione comunicati stampa	comunicati stampa (nei giorni precedenti l'evento) per ciascuna iniziativa
Tempestività	frequenza informazione tramite indirizzario e-mail	e-mail (nei giorni precedenti l'evento) per ciascuna iniziativa

Newsletter periodiche

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza invio newsletter	almeno 10 giorni

Aggiornamento siti web

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza aggiornamento siti web	almeno settimanale

3.7 Richieste di assenso archeologico (per interventi nel Comune di Modena)

Il Museo Civico Archeologico Etnologico segue le procedure relative alle richieste di assenso archeologico (vincoli presenti in PRG) e di verifica preventiva di interesse archeologico (opere pubbliche, DL 163/2006, artt. 95-96). In accordo con la Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, il Comune di Modena ha attivato presso il Museo Archeologico un ufficio dedicato all'espletamento delle pratiche archeologiche, che costituisce l'interfaccia fra i vari soggetti coinvolti, ossia imprese, committenti, progettisti, Soprintendenza e Sportello per l'Edilizia. L'iter prevede che attraverso la modulistica il soggetto attuatore presenti una richiesta di “assenso archeologico”, che il Museo inoltra alla Soprintendenza unitamente al progetto edilizio, corredata da una relazione archeologica di dettaglio, tale da consentire alla Soprintendenza di esprimere una valutazione sul rischio archeologico. La pratica edilizia viene accettata dal settore Urbanistica del Comune solo dopo avere ottenuto il parere della Soprintendenza archeologica. Il **Modulo per la richiesta di assenso archeologico** e il **Modulo per la richiesta di verifica preventiva di interesse archeologico**, da inviare per posta, via fax o conse-

gnati agli uffici, sono scaricabili, assieme ai chiarimenti sulle relative procedure, dalla pagina internet www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/servizi.shtml (cfr. Allegati 1 B e 1 C)

Per informazioni:
 Museo Civico Archeologico Etnologico
 Largo Porta Sant'Agostino, 337
 41121 Modena
 Segreteria tel. 059 203 3122
 fax 059 203 3110
 Silvia Pellegrini tel. 059 203 4825;
silvia.pellegrini@comune.modena.it

3.8 Pareri su opere d'arte e di artigianato artistico

Il Museo Civico d'Arte fornisce consulenze su opere d'arte o di artigianato artistico inerenti i propri ambiti di competenza (arte modenese, tessili, costumi, ecc.) dietro richiesta scritta di appuntamento e previa visione diretta dell'opera o in base a documentazione fotografica. I pareri riguardano esclusivamente gli aspetti culturali relativi all'oggetto di studio (autore, ambito di produzione, datazione, ecc.), mentre non possono in alcun caso giungere all'indicazione di un valore pecuniario. Il museo garantisce una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi.



3.9 Concessione in uso temporaneo delle sale museali

Le sale espositive dei Musei Civici possono essere concesse in uso temporaneo ad associazioni o privati cittadini che ne facciano richiesta per iniziative da loro organizzate. La domanda, scritta e motivata (cfr. allegato 1E) deve essere indirizzata a:

Assessore alla Cultura del Comune di Modena
p.c. Dirigente Responsabile del Settore
p.c. Direzioni dei Musei Civici
e inoltrata tramite:

• posta ordinaria: Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena

- e-mail: museo.archeologico@comune.modena.it
museo.arte@comune.modena.it
- fax 059 203 3110
- consegna diretta all'Infopoint oppure alla Reception o alla segreteria dei Musei Civici. Le Direzioni esprimono un parere vincolante sull'opportunità della concessione valutando la compatibilità dell'iniziativa con la natura del luogo e tenendo conto delle esigenze di tutela del patrimonio esposto. Il rilascio della concessione è a cura del Dirigente Responsabile del Settore, sentito l'Assessore competente. Per le tariffe in vigore si rimanda all'allegato 3.

Rilascio nullaosta in aree soggette a vincolo archeologico

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta e inoltro pratica a Soprintendenza	entro 10 giorni lavorativi

Pareri su opere d'arte e di artigianato

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e formulazione del parere	entro 30 giorni lavorativi

Concessioni in uso temporaneo delle sale museali

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e rilascio della concessione	entro 30 giorni lavorativi



4 • PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

I Musei Civici promuovono varie forme di partecipazione alle loro attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata; è inoltre prevista la possibilità di recapitare suggerimenti ed eventualmente reclami (cfr. allegato 1F).

Tutte le comunicazioni inerenti la partecipazione dei cittadini alla vita del museo relative a:

- proposte di donazione, deposito e vendita,
 - richieste di tirocinio e stages,
 - richieste di collaborazione da parte di volontari,
 - richieste di associazioni,
 - suggerimenti, segnalazioni e reclami,
- vanno indirizzate alla direzione competente e inoltrate tramite
- posta ordinaria: Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena
- e-mail: museo.archeologico@comune.modena.it
museo.arte@comune.modena.it
- fax 059 203 3110
- consegna diretta all'Infopoint, oppure alla Reception o alla segreteria dei Musei Civici.

4.1 Proposte di donazione, deposito e vendita

I Musei Civici definiscono la propria politica in materia di acquisizioni in un apposito documento rispettoso della normativa vigente in materia, della vocazione storica e degli ambiti specifici di competenza dei due musei. Tale documento è reso pubblico tramite pubblicazione sui siti internet.

Le proposte di donazione, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno indirizzate alla direzione competente utilizzando anche il modulo già predisposto (allegato 1D).

La domanda, a seguito dei pareri favorevoli espressi dalla direzione del museo e dall'amministrazione comunale, deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale.

Le proposte di deposito di opere d'arte vanno inoltrate con le stesse modalità; dopo il parere favorevole della direzione e dell'amministrazione comunale, l'accordo deve essere regolato da un contratto tra le parti che viene poi approvato con determinazione del dirigente responsabile.

Il deposito di reperti archeologici è regolato da appositi accordi con la competente Soprintendenza.

Le proposte di vendita di oggetti d'arte devono essere indirizzate alla direzione del Museo Civico d'Arte in forma scritta, essere corredate da documentazione fotografica e contenere l'indicazione del prezzo. Le richieste pervenute verranno valutate da un'apposita commissione di esperti che si riunisce due volte l'anno.

4.2 Tirocini e stages

I Musei Civici offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Museo per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter completare un tirocinio o uno stage è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario di appartenenza e il Comune di Modena.



Gli studenti universitari interessati, italiani o stranieri, possono presentare alla direzione competente una richiesta di tirocinio contenente il loro curriculum.

I curricula inviati vengono comunque valutati ed archiviati per eventuali collaborazioni future.

4.3 Volontariato

I Musei Civici favoriscono la partecipazione di volontari alle loro attività sia in forma singola che associata. Conformemente a quanto previsto dal Codice etico dell'ICOM per i Musei, adottano nei confronti del lavoro volontario una politica intesa a favorire l'interazione efficace tra i volontari e il personale del Museo e garantiscono che i volontari abbiano piena conoscenza del Codice stesso e delle norme applicabili.⁴

4.4 Associazioni

Le associazioni possono richiedere la collaborazione dei Musei Civici per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali.

⁴ - Codice etico professionale dell'ICOM, cit. (Articolo 1 - Personale).

4.5 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I Musei Civici verificano la qualità dei servizi erogati attraverso indagini periodiche qualitative e quantitative.

Suggerimenti e **segnalazioni** per migliorare il servizio possono essere comunicati verbalmente al personale di sala oppure possono essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno posto all'ingresso dei Musei Civici. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo (cfr. allegato 1F).

I **reclami** devono avere forma scritta e contenere:

- data della presentazione,
- dati identificativi e recapito del proponente,
- estremi di un documento di identità valido,
- argomento della segnalazione.

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

ALLEGATI

- Servizio Archivio Fotografico del*
- Museo Civico d'Arte
 - Museo Civico Archeologico Etnologico
- Largo Porta S. Agostino 337
41121 Modena

RICHIESTA DI RIPRODUZIONI FOTOGRAFICHE

Richiedente:

nome e cognome _____
 luogo e data di nascita _____
 nazionalità _____
 residenza _____
 tel. /fax /e-mail _____
 professione _____
 ditta o istituto di appartenenza _____
 partita IVA / codice fiscale _____

Motivo della richiesta (precisare la destinazione della riproduzione e, in caso di pubblicazione, indicare il titolo del volume, l'autore o i curatori, la tiratura, la lingua e l'editore)

Riproduzioni richieste

indicare soggetto, formato, se b/n o colore, se stampa da negativi del Museo o da negativi da eseguire, se in formato digitale precisare risoluzione e supporto)

Data Firma
 per accettazione delle norme che regolano l'uso delle riproduzioni
 concesse dall'Archivio fotografico

* barrare il nome del Museo a cui è indirizzata la richiesta

aggiornato il 1/08/2013



**RICHIESTA DI ASSENSO ARCHEOLOGICO
 per realizzare interventi in aree soggette a vincolo archeologico**

Allo Sportello per l'Edilizia

per il successivo inoltro

-Al Soprintendente per i Beni
 Archeologici dell'Emilia Romagna
 -Al Direttore del Museo Civico
 Archeologico Etnologico di Modena

Io sottoscritto _____
 residente a _____ in via _____
 in qualità di (proprietario/legale rappresentate/altro titolo legittimante...) _____
 dell'immobile/ del terreno sito a _____
 in via _____ n. _____
 identificato al foglio _____ mappale _____ subalterno _____

PREMESSO CHE:

-il comparto/terreno/fabbricato risulta soggetto a vincolo urbanistico-archeologico di tipo _____, presente su tutta l'area/presente sulla porzione del lotto _____;

-l'intervento che si intende realizzare riguarda la realizzazione di _____
 (inserire una descrizione della tipologia dell'intervento e delle modalità di realizzazione);

-le opere di escavazione (comprese sottofondazioni, pose per plinti, allacciamenti di servizi, ecc.) raggiungeranno la profondità massima di metri _____;

CHIEDE il rilascio dell'ASSENSO ARCHEOLOGICO.

Alla presente allega, in duplice copia:

1. Ubicazione dell'area dell'intervento su base catastale;
2. Ubicazione dell'area di intervento su CTR scala 1:10.000;
3. Progetto dell'opera da realizzare (planimetrie e sezioni con particolare riferimento alle profondità di scavo).
4. relazione tecnica con sintetica descrizione degli interventi edilizi da effettuare (tipologia dell'intervento, modalità di esecuzione, localizzazione e indicazione di profondità delle aree soggette ad interventi di escavazione).
5. Documentazione di eventuali prove geognostiche.

Luogo e data _____ Il soggetto richiedente _____

Allegato 1 • MODULO B (retro)

CHIARIMENTI sulle procedure per l'acquisizione dell'ASSENSO ARCHEOLOGICO, per realizzare interventi in aree soggette a vincolo archeologico

Prima di presentare richiesta di Assenso Archeologico si raccomanda di contattare direttamente il Museo Civico Archeologico Etnologico per consulenza in merito ad una valutazione preventiva del rischio archeologico, per definire possibili soluzioni progettuali e per sottoporre alla competente Soprintendenza richieste per l'esecuzione di verifiche archeologiche preventive (ad es. carotaggi). Il Richiedente può contattare il Museo anche per informazioni sulle procedure.

La richiesta di Assenso archeologico, necessario per realizzare interventi in aree soggette a vincolo di tutela, va redatta in duplice copia, utilizzando il presente modulo, e presentata allo Sportello per l'Edilizia. Lo Sportello provvede alla trasmissione al Museo Civico Archeologico Etnologico di Modena, che, a sua volta, invia la richiesta, integrata dalle informazioni archeologiche e storiche note, al Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna.

In seguito il Richiedente riceverà comunicazione scritta da parte della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, il quale a seconda dei casi potrà rilasciare:

1. direttamente l'**assenso archeologico conclusivo**,

2. oppure l'**assenso archeologico preventivo** autorizzando, in questo caso, l'esecuzione di controlli archeologici preventivi (sondaggi archeologici preventivi, saggi di scavo, controllo in corso d'opera da parte di archeologi, esecuzione di sondaggi meccanici a carotaggio continuo, e tutti gli interventi necessari alla tutela che il Soprintendente riterrà opportuno eseguire per determinare la consistenza del rischio archeologico). A conclusione dell'esecuzione delle prescrizioni rilasciate, la Soprintendenza, solo su diretta richiesta dell'interessato, rilascerà l'**Assenso archeologico conclusivo**.

Lo Sportello per l'Edilizia comunicherà al Richiedente l'assenso rilasciato dal Soprintendente nel caso debba essere ancora presentato il progetto edilizio (CIL, SCIA), sarà invece allegato al Permesso di Costruire in fase di rilascio.

Nel caso di **varianti** riguardanti posizionamento e profondità degli scavi è necessario ripresentare allo Sportello per l'Edilizia la documentazione di progetto aggiornata. Sarà comunicato al richiedente l'eventuale necessità di presentare una nuova richiesta di assenso archeologico.

PER CONTATTI:

Museo Civico Archeologico di Modena
Piazza S. Agostino 337 – 41121 Modena
fax 059.203.3110
tel 059.203.4825 (Silvia Pellegrini) o tel 059.203.4833 (Gianluca Pellacani)
e-mail: silvia.pellegrini@comune.modena.it
e-mail: gianluca.pellacani@comune.modena.it

Allegato 1 • MODULO C (fronte)

aggiornato il 05/06/2013



RICHIESTA DI VERIFICA PREVENTIVA DI INTERESSE ARCHEOLOGICO DLG 163/2006 Artt. 95-96 "Codice degli Appalti"

per i piani urbanistici attuativi di iniziativa privata e i progetti delle opere di urbanizzazione

Allo Sportello per l'Edilizia

per il successivo inoltrò

-Al Soprintendente per i Beni
Archeologici dell'Emilia Romagna
-Al Direttore del Museo Civico
Archeologico Etnologico di Modena

Io sottoscritto _____

residente a _____ in via _____

in qualità di (proprietario/legale rappresentate/altro titolo legittimante...) _____

dell'immobile/ del terreno sito a _____

in via _____ n. _____

identificato al foglio _____ mappale _____ subalterno _____

PREMESSO CHE:

il comparto/terreno/fabbricato risulta soggetto a vincolo archeologico di tipo _____,
presente su tutta l'area/presente sulla porzione del lotto _____;

l'intervento che si intende realizzare riguarda la realizzazione di _____

(inserire una descrizione della tipologia dell'intervento e delle modalità di realizzazione);

le opere di escavazione (comprese sottofondazioni, pose per plinti, ecc.) raggiungeranno la profondità
massima di metri _____;

CHIEDE LA VERIFICA PREVENTIVA DI INTERESSE ARCHEOLOGICO

A tal fine allega in duplice copia:

1. Relazione archeologica e storica sulle potenzialità archeologiche dell'area oggetto dell'intervento (redatta dal Museo Civico Archeologico Etnologico o da un archeologo accreditato);
2. Ubicazione dell'area dell'intervento su base catastale
3. Ubicazione dell'area di intervento su CTR scala 1:10.000
4. Progetto dell'opera da realizzare (planimetrie e sezioni con particolare riferimento alle profondità di scavo).
5. relazione tecnica con sintetica descrizione degli interventi edilizi da effettuare (tipologia dell'intervento, modalità di esecuzione, localizzazione e indicazione di profondità delle aree soggette ad interventi di escavazione).
6. Documentazione di eventuali prove geognostiche.

Luogo e data _____

Il soggetto richiedente _____

CHIARIMENTI SULLE PROCEDURE

DI VERIFICA PREVENTIVA DI INTERESSE ARCHEOLOGICO

Prima di presentare la documentazione si raccomanda di contattare direttamente il Museo Civico Archeologico Etnologico per consulenza in merito ad una valutazione preventiva del rischio archeologico, per definire possibili soluzioni progettuali e per concordare l'esecuzione di verifiche archeologiche preventive (ad es. carotaggi). Il Richiedente può contattare il Museo anche per informazioni sulle procedure.

La verifica preventiva di interesse archeologico, secondo quanto disposto dal DL 163 /2006 e s.m., e dall'art. 18.1, comma 3, RUE, si applica anche in assenza di perimetri noti di tutela archeologica nel caso di piani urbanistici attuativi, permessi di costruire convenzionati ed opere di urbanizzazione.

La verifica preventiva dell'interesse archeologico viene effettuata dal Soprintendente per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna **in fase di progetto preliminare** per tutti gli interventi che prevedano escavazioni a quote diverse da quelle già raggiunte da interventi recenti.

La richiesta di Verifica preventiva di interesse archeologico, corredata dagli elaborati di progetto, va redatta in duplice copia e presentata **esclusivamente** allo SPORTELLO PER L'EDILIZIA, utilizzando il presente modulo. Lo Sportello provvede alla trasmissione al Museo Civico Archeologico Etnologico di Modena, che invia la richiesta, integrata da una relazione preliminare di valutazione di rischio archeologico, al Soprintendente per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna.

In seguito il Richiedente riceverà comunicazione scritta da parte del Soprintendente per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, contenente la eventuale **dichiarazione di interesse archeologico** e le prescrizioni sulle tipologie di verifiche integrative da attuare.

Lo Sportello allegnerà al Permesso di Costruire in fase di rilascio le prescrizioni indicate dal Soprintendente.

La **relazione preliminare di valutazione di rischio archeologico** può essere elaborata dal Museo Civico Archeologico Etnologico di Modena o da altri soggetti accreditati (ex D.L. n. 60 20/03/2009, "Regolamento concernente la disciplina dei criteri per la tutela e il funzionamento dell'elenco previsto dall'articolo 95, comma 2, del Decreto Leg. 12 aprile 2006, n. 163"). La relazione illustra i dati archeologici noti nel territorio oggetto dell'intervento urbanistico, l'analisi di tutti gli elementi utili alla ricostruzione della morfologia del territorio nell'antichità (dati di archivio e bibliografici, cartografia storica, esiti di indagini geologiche o archeologiche effettuate in precedenza, ricognizioni sul territorio, analisi geomorfologica, ecc.).

Ai fini di fornire al Soprintendente sufficienti informazioni per esprimere un parere e per evitare che vengano richieste al Soggetto Attuatore analisi integrative, è preferibile che la relazione archeologica sia integrata da analisi stratigrafiche puntuali (saggi di scavo e carotaggi eseguiti appositamente nell'area di intervento) effettuate da un archeologo del Museo Civico Archeologico o da un archeologo accreditato dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna (1).

Qualora ai fini dell'elaborazione delle relazioni geologiche siano già previsti questi sondaggi, non è necessario eseguire indagini supplementari, poiché lo stesso campione di terreno prelevato viene analizzato contemporaneamente dal geologo e dall'archeologo.

Nel caso in cui dalle indagini preliminari emerga che l'intervento può portare al rinvenimento di depositi archeologici, il Soprintendente può prescrivere l'esecuzione di scavi archeologici in estensione oppure un "controllo in corso d'opera", che prevede che tutte le opere di escavazione del terreno siano eseguite sotto il controllo di un archeologo sempre presente in cantiere.

PER CONTATTI:

Museo Civico Archeologico di Modena
Piazza S. Agostino 337 – 41121 Modena
fax 059.203.3110
tel 059.203.4825 (Silvia Pellegrini) o tel 059.203.4833 (Gianluca Pellacani)
e-mail: silvia.pellegrini@comune.modena.it
e-mail: gianluca.pellacani@comune.modena.it

(1) I sondaggi meccanici utili ai fini dell'analisi archeologica sono esclusivamente del tipo a carotaggio continuo, con prelievo di un campione indisturbato, estruso in modo da non alterare le profondità dei livelli (evitare lo schiacciamento dei terreni) e da evitare, ove possibile, lacune e perdite di campione di terreno.

FOGLIO "PATTI E CONDIZIONI" PER IL PRESTITO DI OPERE

Copia da compilare e restituire firmata per accettazione

Titolo dell'iniziativa/mostra: _____

Opera/e richiesta/e in prestito:

- _____ Valore assicurativo _____
- _____ Valore assicurativo _____
- _____ Valore assicurativo _____
- _____ Valore assicurativo _____
- _____ Valore assicurativo _____
- _____ Valore assicurativo _____

1. Viene garantita una copertura assicurativa "da chiodo a chiodo" con Polizza Italiana Mostre d'arte o equipollente, con l'inclusione delle condizioni di cui all'art. 2) parte II, lettere B, N, O (furto con destrezza, scioperi, serrate, ecc. atti di vandalismo) e del deprezzamento (art. 4 clausola b) in caso di danno fino al 75% del valore dichiarato;

2. il recapito della polizza assicurativa avverrà prima del ritiro degli oggetti e non contestualmente;

3. date, modalità di trasporto e imballaggi saranno concordate con la direzione del Museo Civico d'Arte / Museo Civico Archeologico Etnologico di Modena;

4. i locali di esposizione e conservazione degli oggetti saranno difesi da adeguati mezzi di protezione e chiusura e sarà garantito un adeguato servizio di vigilanza continuo e ininterrotto, diurno e notturno;

5. sarà dato adeguato risalto alla provenienza degli oggetti tramite

6. nel caso venga prodotto materiale promozionale o divulgativo, ne verranno inviate n. copie al Museo Civico d'Arte / Museo Civico Archeologico Etnologico di Modena.

Firma del responsabile organizzativo

Data

Allegato 1 • MODULO F (retro)

- energia elettrica standard (max 3 kW per ogni presa da 220 volt)
- ulteriori fabbisogni elettrici suppletivi
- (Si precisa che la domanda di allacciamento straordinario e le relative spese sono a carico del richiedente).

numero previsto di partecipanti

A tal fine **dichiaro:**

- Di assumere l'impegno a corrispondere al Comune di Modena le tariffe vigenti ed alla ditta affidataria dell'appalto in vigore presso i Musei Civici quanto stabilito per il servizio di sorveglianza obbligatorio,
- Di assumere l'impegno ad individuare un referente che collaborerà col personale di sorveglianza delle sale museali nell'assolvimento degli adempimenti ed delle prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia di sicurezza e dal "Piano di emergenza ed evacuazione del Palazzo dei Musei" , il quale sarà presente in loco per l'intera durata dell'iniziativa a partire dalla fase preparatoria fino allo sgombero dei locali;
- Di assumere la responsabilità per danni arrecati a persone o cose durante la gestione delle iniziative autorizzate, ivi compresi il furto, l'incendio nonché per atti o fatti illeciti che dovessero verificarsi in occasione o nel corso dell'iniziativa stessa sia per fatto proprio che di terzi esonerando espressamente il Comune da ogni conseguente responsabilità;
- Di assumere l'impegno al risarcimento per eventuali danni che fossero prodotti a spazi, opere, reperti, attrezzature, suppellettili e impianti presenti negli spazi concessi in uso, e alle eventuali percorrenze utilizzate, sia per fatto proprio che di terzi;
- Di assumere l'impegno ad osservare le prescrizioni indicate nell'atto di concessione e di ogni adempimento previsto dalla normativa vigente, a seconda del tipo di iniziativa; dichiaro, in particolare, di avere letto il regolamento per la concessione in uso a terzi temporanea degli spazi presso il Palazzo dei Musei e di attenermi alle relative prescrizioni per l'uso concesso;
- Di assumere a mio carico gli oneri SIAE e la gestione dei rapporti con la relativa agenzia, nel caso in cui siano previste iniziative musicali.

Tariffe vigenti:

- | | |
|--|----------------------------|
| - mezza giornata (fino a 6 ore nella fascia oraria 8.00 - 19.30) | €. 400,00 (I.V.A. esclusa) |
| - giornata intera (fino a 11 ore nella fascia oraria 8.00 - 19.30) | €. 600,00 (I.V.A. esclusa) |
| - sera (fino a 5 ore nella fascia oraria 19.30 - 24.30) | €. 500,00 (I.V.A. esclusa) |

- Sono previsti:
- sconto del 10% per iniziative su più giorni della stessa settimana
 - sconto del 20% per iniziative su più settimane

Al costo della tariffa da corrispondere al Comune di Modena, è da aggiungere il costo del servizio di sorveglianza delle sale obbligatorio e concordato con le Direzioni dei Musei Civici, da corrispondere direttamente, con pagamento anticipato, alla ditta affidataria dell'appalto in essere, il cui importo dipende dalle caratteristiche dell'iniziativa e dalla fascia oraria della sua realizzazione.

Data Firma

Allegato 1 • MODULO G

Musei Civici di Modena
Largo Porta S. Agostino 337
41121 Modena

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI

Io sottoscritto/a

abitante in

comune di

CAP

Prov.

tel. /fax /e-mail

estremi di un documento di identità valido

con riferimento al servizio fornito dai Musei Civici di Modena, intendo

- segnalare / suggerire quanto segue
- presentare un reclamo per il seguente motivo

Data Firma

Informativa ai sensi d.lgs. 196/2003

Gentile visitatore,
la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. Indicando le proprie generalità il visitatore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 in materia di riservatezza dei dati personali. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Allegato 2 • PIANI DI MIGLIORAMENTO

I piani di miglioramento dei Musei Civici sono inseriti negli strumenti di programmazione per il controllo di gestione adottati dal Comune di Modena (Piano Esecutivo di Gestione - P.E.G. e Piano Dettagliato degli Obiettivi - P.D.O.). Tali documenti contengono gli obiettivi che i Musei intendono raggiungere ogni anno in termini di attività e servizi erogati e ne prevedono il monitoraggio attraverso verifiche periodiche.

Il PEG e il PDO, e relativi stati di avanzamento, sono consultabili dai cittadini all'interno del sito internet del Comune di Modena nella sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito/Programmazione e bilancio" (www.comune.modena.it/monet/vado-in-comune/trasparenzavalutazionemerito/programmazione-e-bilancio) come disposto dalla specifica deliberazione della Giunta comunale sulla trasparenza⁵.



⁵ - Deliberazione della Giunta comunale n. 823 del 28-12-2010 "Decreto legislativo 150/2009 - Applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza".

Allegato 3 • TARIFFE⁶

	IMPORTO
Duplicazioni	
1 fotocopia o 1 stampa b/n formato A4	€ 0,08
1 fotocopia b/n formato A3	€ 0,20
1 stampa a colori da computer formato A4	€ 0,20
1 stampa a colori da scansione formato A4	€ 1,10
Riproduzioni fotografiche	
1 riproduzione fotografica per la diffusione in un solo paese / lingua (libro)	€ 30,00 +IVA 21%
1 riproduzione fotografica per la diffusione in un solo paese / lingua (manifesti, cartoline, calendari)	€ 50,00 +IVA 21%
riprese cinematografiche e televisive (il giorno per 6 ore)	€ 500,00 +IVA 21%
Visite guidate per gruppi (minimo 10 persone) tariffa individuale	€ 3,00
Concessione in uso temporaneo delle sale espositive	
- mezza giornata (fino a 6 ore nella fascia oraria 8.00 - 19.30)	€ 400,00 +IVA 21%
- giornata intera (fino a 11 ore nella fascia oraria 8.00 - 19.30)	€ 600,00 +IVA 21%
- sera (fino a 5 ore nella fascia oraria 19.30 - 24.30)	€ 500,00 +IVA 21%
Sono previsti:	
• sconto del 10% per iniziative su più giorni della stessa settimana	
• sconto del 20% per iniziative su più settimane	
A tale costo da corrispondere al Comune di Modena è da aggiungere il costo del servizio di sorveglianza delle sale obbligatorio, da corrispondere direttamente alla ditta affidataria dell'appalto secondo le condizioni in vigore presso i Musei Civici, il cui importo totale dipende dalle caratteristiche dell'iniziativa e dalla fascia oraria diurna o serale (più onerosa) della sua realizzazione.	
Laboratorio didattico DIDA	
Corsi per ragazzi che prevedono un incontro	€ 5,00
Corsi per ragazzi che prevedono fino a tre incontri	€ 8,00
Corsi per adulti (15 incontri)	€ 150,00
Corsi per adulti (10 incontri)	€ 80,00
Corsi per adulti (2 incontri)	€ 20,00
I prezzi di vendita e le disponibilità di pubblicazioni e gadgets sono consultabili sui siti web: www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/pubblicazioni.shtml www.comune.modena.it/museoarte/servizi/pubblicazioni.shtml	
I contributi richiesti ad alunno per i percorsi didattici sono consultabili sui siti web: www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/didattica.shtml www.comune.modena.it/museoarte/servizi/didattica.shtml	

⁶ - Soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale