La Carta dei servizi dei Musei Civici di Modena

Comune di Modena

MUSEI CIVICI

La Carta dei servizi dei Musei Civici di Modena

Approvata con Delibera di Giunta
n. 121/2020 del 17.03.20

Comune di Modena

MUSEI CIVICI

Il terzo aggiornamento della Carta dei servizi esce a soli dieci anni dalla prima adozione di questo importante strumento di informazione e di monitoraggio della qualità della proposta museale, ispirato al principio di trasparenza. Documento in cui l'ente erogatore di servizi si assume una serie di responsabilità nei confronti della propria utenza, per la sua stessa natura la carta richiede di essere periodicamente rivista e aggiornata. Si tratta infatti di uno strumento attivo che evolve e si aggiorna nel tempo grazie al costante coinvolgimento degli utenti nel processo di definizione e di verifica del servizio offerto. Le informazioni raccolte grazie a indagini di customer satisfaction o anche mediante forme di segnalazione o reclamo da parte degli utenti, offrono infatti importanti indicazioni per la progettazione dei piani di miglioramento. Grazie all'individuazione di una serie di standard di qualità, inoltre, i Musei Civici si impegnano a misurarsi con obiettivi programmati di prestazione, misurabili attraverso indicatori specifici e favoriscono l'attivazione di un processo circolare e virtuoso.

In questo caso, la revisione della carta dei servizi si inserisce all'interno di un più vasto obiettivo che il Comune di Modena si è posto, quello di dotare tutti i propri servizi di questo strumento, aggiornando quelli già esistenti sulla base di una comune e riconoscibile impostazione, anche al fine di introdurre gradatamente elementi di valutazione dei servizi di carattere qualitativo e di collegare le Carte di tutti i servizi comunali al processo di programmazione e controllo dell'Ente, anch'esso gestito secondo i criteri della trasparenza.

Tornando, per concludere, al museo, è importante sottolineare che esso non intende proporsi come semplice contenitore di raccolte e organizzatore di mostre ed eventi temporanei, ma anche e soprattutto come luogo dove è bello incontrarsi, sostare, lavorare, avvicinare l'archeologia, l'arte e più in generale la storia, la propria storia. Il museo è dunque un luogo di relazioni, da coltivare anche attraverso uno strumento come questo, che invito tutti a utilizzare fornendo il proprio personale contributo al continuo miglioramento del servizio. Uno strumento prezioso, quindi, questa terza Carta dei Servizi dei Musei Civici, che esprime 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.

Andrea Bortolamasi
Assessore alla Cultura
Politiche giovanili e Città universitaria
Comune di Modena

MUSEO
DI QUALITÀ

"MUSEO DI QUALITÀ"
È RICONOSCIUTO DA
REGIONE EMILIA ROMAGNA
ISTITUTO PER I BENI ARTISTICI
CULTURALI E NATURALI

A cura dell'ufficio comunicazione del Comune di Modena: Cinzia Casasanta

INDICE

Presentazione (a cura della parte politica) 3

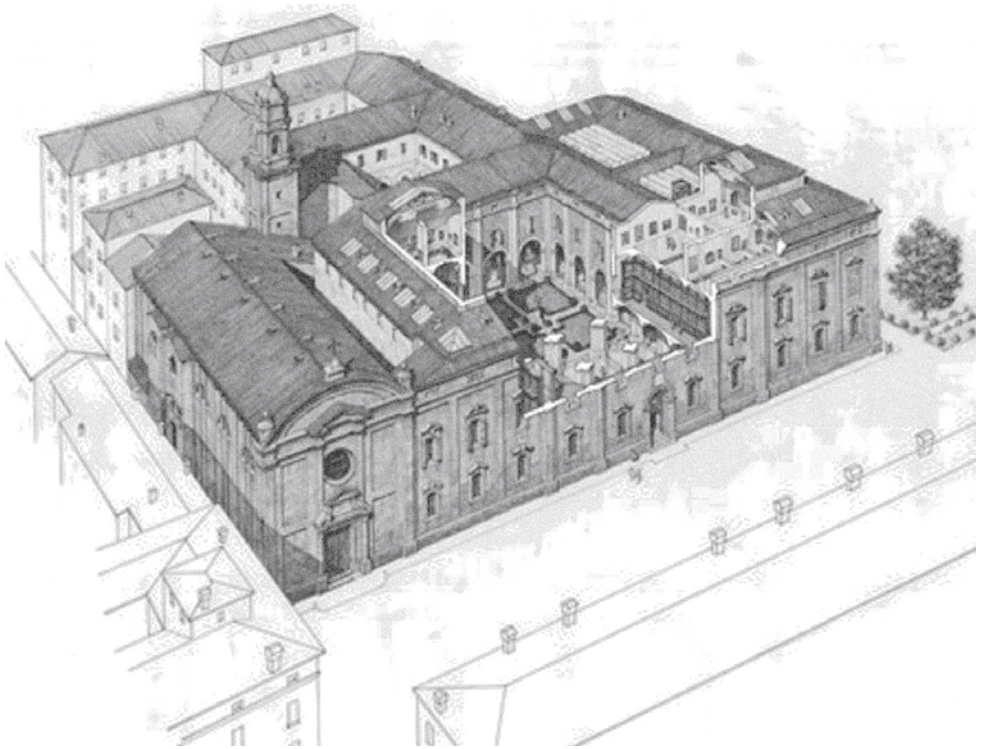
1. INTRODUZIONE 7

2. IL SERVIZIO 9
2.1. Identità storica dei Musei Civici 9
2.2. Sede del servizio 10
2.3. Status giuridico e assetto finanziario 10
2.4. Struttura e funzioni 10
2.5. Informazioni generali 13
2.6. Gestione e cura delle collezioni: i principi fondamentali 15
2.7. I riferimenti normativi 15

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ 17
3.1. Visita alla sale museali 17
3.2. Offerta educativa e didattica 20
3.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione 21
3.4. Iniziative espositive ed eventi culturali 23
3.5. Studio e ricerca scientifica 24
3.6. Attività di comunicazione 25
3.7. Rilascio di nulla osta in aree soggette a vincolo archeologico 26
3.8. Pareri su opere d'arte e di artigianato artistico 26
3.9. Concessione in uso temporaneo delle sale museali 27

4. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I PORTATORI DI INTERESSE 28
4.1. Rapporti con gli utenti e le associazioni 28
4.2. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti 28
4.3. Incremento del patrimonio: donazioni, acquisti e depositi 28
4.4. Forme di sostegno da privati 29
4.5. Tirocini e *stages* 30
4.6. Volontariato 30
4.7. Suggerimenti e segnalazioni 30
4.8. Reclami 30

5. ALLEGATI 31
Allegato 1 - Tariffe 32
Allegato 2 - Richiesta di riproduzioni fotografiche 33
Allegato 3 - Proposte di donazione o deposito 34
Allegato 4 - Richiesta di concessione in uso temporaneo delle sale espositive dei Musei Civici 35
Allegato 5 - Foglio "Patti e condizioni" per il prestito di opere 37
Allegato 6 - Suggerimenti, segnalazioni, reclami 38
Allegato 7 - Pianta del terzo piano del Palazzo dei Musei 39
Allegato 8 - Mappa del centro storico di Modena 40



1 • INTRODUZIONE

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 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").**

Il Comune di Modena, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

In tale contesto, l'Ufficio organizzazione, programmazione, ricerche e città Universitaria della Direzione generale del Comune di Modena, progetta e realizza - insieme ai settori interessati - le carte dei servizi che costituiscono, in primo luogo, un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti, ponendo gli utenti nella condizione di controllare la qualità del servizio ed offrendo un'opportunità ai cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Le Carte dei servizi vengono quindi intese principalmente come uno strumento che:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione,
- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi,
- 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.

La Carta dei Servizi può quindi considerarsi un patto - contratto fra l'Ente erogatore e i cittadini/utenti -, nel quale vengono determinati i livelli di qualità, le modalità e i tempi di erogazione del servizio.

Le Carte dei servizi del Comune di Modena sono redatte anche in conformità alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
- Decreto del 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", art.2
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità"

- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" art. 8 e 28 e s. m.
- L. 7 dicembre 2012, n. 213, conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174

Le suddette norme hanno progressivamente previsto, accanto alla necessità di erogare servizi retti da principi individuati e garantiti, tra cui eguaglianza, imparzialità, efficienza, *efficacia, trasparenza,* un sempre più complesso e articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, che include anche la rilevazione della soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi stessi, nonché l'identificazione e misurazione degli indicatori di performance organizzativa, anche nell'ambito delle carte dei servizi, in un'ottica anche di istituzionalizzazione dei controlli di qualità interni all'ente locale.

In ottemperanza al suddetto quadro normativo in tema di qualità dei servizi, la Carte dei servizi rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Modena, il quale prevede l'utilizzo di differenti strumenti e metodologie di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di certificazione della qualità, alla definizione e monitoraggio di indicatori della performance organizzativa, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti/cittadini (indagine di soddisfazione e di opinione, quali e quantitative).

Tutte le attività del Sistema Qualità del Comune di Modena sono definite annualmente nel "Piano della qualità", approvato con Delibera di Giunta Comunale (*come previsto nel "Regolamento dei controlli interni" adottato con Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 10/2013, Titolo IV, artt. 14 e 15 "Controllo di qualità"*), nel quale vengono stabiliti i principali progetti di lavoro e piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente, in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo degli stessi, ed i relativi "prodotti" sono regolarmente pubblicati nell'apposito sito **www.comune.modena.it/qualitaente**, da cui anche questa Carta dei servizi può essere scaricata.

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 dai siti del Museo **www.museicivici.modena.it/i-musei/cartaservizimuseinew.pdf** e del Comune di Modena **www.comune.modena.it/monet/vado-in-comune/carte-dei-servizi**

2 • IL SERVIZIO

2.1. 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.** Dal 2014 i due Musei hanno nuovamente un'unica direzione, pur mantenendo personale tecnico-scientifico distinto.

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 tessili 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 Galassina di Castelvetro. Dalla città romana di Mutina, celebrata da Cicerone, provengono numerose testimonianze di dimore patrizie, fra le quali i raffinati arredi tricliniari 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 sul territorio nell'ambito della tutela, studio e valorizzazione dei beni archeologici e artistici.

Ai Musei Civici di Modena fanno capo infatti diverse altre realtà presenti sul territorio del Comune di Modena.

Il **Sito Unesco *Cattedrale, torre civica e Piazza Grande, Modena***, riconosciuto dall'Unesco nel 1997, viene gestito attraverso l'Ufficio coordinamento Sito Unesco istituito presso i Musei Civici, che ne segue il Piano di gestione, coordina i diversi enti coinvolti nella sua gestione e cura i rapporti con l'Ufficio Unesco del Ministero Beni Culturali.

Le **chiese di proprietà comunale (Chiesa del Voto, Sant'Agostino, San Barnaba, San Biagio, Pomposa, Tempio monumentale, San Lazzaro)**, possiedono un ricco patrimonio culturale e artistico, di cui i Musei Civici sono responsabili sotto il profilo della tutela e della valorizzazione. Analogo ruolo i Musei svolgono rispetto ai **monumenti del centro storico** cittadino e alle **sale storiche del Palazzo comunale**, dove sono tra l'altro esposte opere sia pittoriche che scultoree appartenenti alle raccolte museali.

Attraverso **l'Ufficio Carta archeologica** i Musei Civici seguono, aggiornano e implementano la Carta Archeologica di Modena e del territorio provinciale; collaborano inoltre attivamente alla pianificazione urbanistica e seguono le pratiche di assenso archeologico preventivo, svolgendo un importante ruolo di mediazione e di tramite tra gli uffici del Comune e quelli della Soprintendenza.

Dai Musei dipende anche per gli aspetti archeologici e conservativi il **Parco archeologico Noviark**, nato all'interno del progetto di riqualificazione dell'area di Parco Novi Sad che fra il 2009 e il 2011 ha portato alla realizzazione del parcheggio interrato Novi Park e al riordino dell'area verde, che presenta un tratto di strada romana perfettamente conservato e la necropoli sorta ai suoi margini.

Al di fuori del territorio comunale si colloca anche il **Parco archeologico della terramara di Montale**, creato nel 2004 grazie ad un progetto europeo e dedicato alla valorizzazione della più significativa espressione dell'età del bronzo sviluppatasi in territorio emiliano, la civiltà delle terramare, che i Musei Civici gestiscono in collaborazione con il Comune di Castelnuovo, sul cui territorio il parco sorge.

Nel contesto di **Villa Sorra** (Gaggio in piano di Castelfranco Emilia) i Musei conservano la **Raccolta della vita e del lavoro contadino**, frutto dell'importante donazione fatta nel 1972 dall'antiquario e collezionista Anton Celeste Simonini e composta da circa 9000 tra manufatti e attrezzature, tutti raccolti nel territorio circostante.

2.2. Sede del servizio

Il percorso attraverso le sale e la dislocazione del Palazzo dei Musei nella città sono indicati nelle mappe in allegato (n. 7 e n. 8).

2.3. Status giuridico e assetto finanziario

I Musei Civici sono istituti culturali di proprietà del Comune di Modena che li gestisce secondo le disposizioni di legge in materia e in conformità con i regolamenti dell'ente.

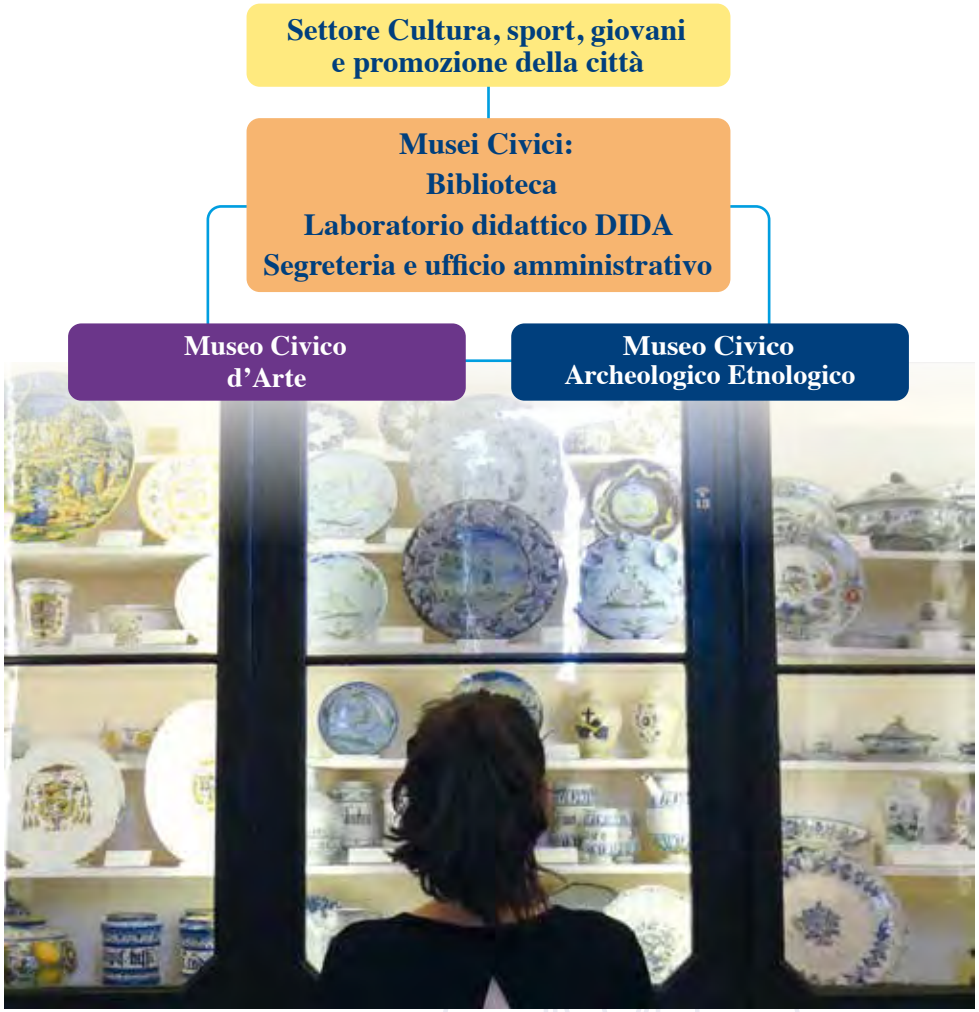
2.4. Struttura e funzioni

I Musei Civici sono costituiti dal Museo Civico Archeologico Etnologico e dal Museo Civico d'Arte.

Il **Museo Civico Archeologico Etnologico** comprende le sale espositive e il Lapidario Romano nel Palazzo dei Musei. Svolge il coordinamento del Parco archeologico e museo all'aperto della terramara di Montale e del Parco archeologico Novi Ark. 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, 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). Afferisce ai Musei Civici anche la Raccolta del lavoro contadino e artigiano di Villa Sorra attualmente chiusa al pubblico.

I Musei civici del Comune di Modena fanno parte del Settore Cultura, sport, giovani e promozione della città.



Funzioni dei Musei Civici

Le funzioni istituzionali dei Musei sono descritte, come per tutte le unità organizzative del Comune di Modena, negli appositi atti dell'ente.

Il presente schema rispecchia le funzioni individuate dai Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ) di cui al DM 113 del 18/02/2018, individuando in alcuni casi più di un responsabile per ogni funzione, in relazione alle specifiche competenze necessarie.

FUNZIONE	RESPONSABILI
Direzione	Direttore
Pubbliche relazioni, marketing, fund raising	
Gestione risorse umane interne ed esterne	
Progetti speciali e europei	
Sicurezza	
Coordinamento Sito Unesco	
Procedure economico amministrative ed economico-finanziarie	Ufficio amministrativo
Impianti e strutture	Ufficio amministrativo
Patrimonio e archivio fotografico	Curatore archeologo ufficio staff Musei Curatore storico dell'arte ufficio staff Musei
Raccolte	Archeologi e storici dell'arte staff Musei
Servizi educativi	Archeologo staff Musei Storico dell'arte staff Musei
Comunicazione	Archeologo staff Musei Storico dell'arte staff Musei
Prestiti	Archeologo staff Musei Storico dell'arte staff Musei
Carta archeologica e Noviark	Archeologo staff Musei
Personale addetto ai servizi di accoglienza e vigilanza	Esternalizzato

2.5. Informazioni generali

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

- le Gallerie Estensi (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 e da Viale Vittorio Veneto, 5 è segnalato da stendardi e targhe indicanti gli accessi; all'interno del palazzo è presente una segnaletica di orientamento per i diversi istituti culturali presenti. 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 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.

Wifi

Su tutta l'area del piano terra del Palazzo e in alcune sale dei musei sono attive le reti wireless "Emilia Romagna wifi" e "Modena WIFI", segnalate con una specifica targa identificativa, che permette l'accesso a internet gratuito, semplice e senza limiti di tempo.

Caffetteria

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

La caffetteria è aperta tutti i giorni secondo l'orario esposto all'ingresso del locale e nel sito del Palazzo www.palazzodeimuseimodena.it. È prevista una breve chiusura nel periodo estivo.

SCHEDA INFORMATIVA GENERALE
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 e e-mail	Centralino 059 203 3100 Segreteria 059 203 3122 museicivici@comune.modena.it Reception 059 203 3101 ingresso.museicivici@comune.modena.it Infopoint 059 203 3125 palazzo.musei@comune.modena.it Laboratorio DIDA 059 203 3121 laboratorio.didattico.museo@comune.modena.it
Posta certificata	museocivico@cert.comune.modena.it
Sito internet	www.museicivici.modena.it
Social network	Facebook e Instagram: museicivicimodena

ORARI

Sale museali	da martedì a venerdì: dalle 9.00 alle 12.00 (con possibilità di apertura pomeridiana per gruppi di minimo 20 persone, su prenotazione) sabato, domenica e festivi: • mattino dalle 10.00 alle 13.00 • pomeriggio dalle 16.00 alle 19.00 chiuso i lunedì non festivi e le mattine del 25 dicembre e 1 gennaio **Gipsoteca "Graziosi"** visitabile su richiesta negli orari di apertura del museo **Lapidario Romano** tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.15, domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.15 (può subire variazioni in occasione di modifiche all'orario di apertura del Palazzo dei Musei)
Uffici	da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00; 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 (salvo diversamente indicato sul sito www.palzzodeimuseimodena.it)

COSTI

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

Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale (v. Allegato 2)

2.6. Gestione e cura delle collezioni: principi Fondamentali

I Musei Civici si riconoscono nella definizione di museo formulata dall'International Council of Museums, (ICOM), attualmente in fase di aggiornamento. Sono quindi "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" e si impegnano per svolgere un ruolo attivo nello sviluppo sostenibile e inclusivo della società e nel raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030"[1].

I Musei quindi valorizzano la propria identità storica di istituzione che conserva 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 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.

2.7. Riferimenti normativi

Risale alla fine degli anni '90, parallelamente a una crescente attenzione alla qualità dei servizi pubblici, la 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 2018, con decreto 21 febbraio n. 113, il Ministero Beni Culturali ha adottato i Livelli Uniformi di Qualità (LUQ), che riprende e aggiorna gli "standard" al fine di avviare la creazione del Sistema museale nazionale. I LUQ sono stati quindi recepiti

1 - *Si veda lo Statuto ICOM: General Assembly, Vienna, 24 agosto 2007 e aggiornamento 9 giugno 2017, Parigi. Per l'attuale dibattito sulla definizione di museo si rimanda al sito di Icom Italia (www.icom-italia.org).*

2 - *Codice etico professionale dell'ICOM adottato dalla 15a Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986; modificato dalla 20a Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21a 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".*

dalla Regione Emilia-Romagna (DG n. 1450 del 10 settembre 2018), che nel 2019 ha avviato il processo di creazione del Sistema museale Regionale, destinato a riunire i musei sia statali che appartenenti agli enti locali e affidato all'Istituto Beni Culturali e Naturali. Essi prevedono tra gli standard minimi anche l'adozione e la pubblicazione della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è infine 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 le opportune ricerche per migliorare gli standard qualitativi.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI

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

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**
- **pratiche istruttorie finalizzate al rilascio del 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.

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità del servizio stesso (ad esempio aspetti quali puntualità, tempestività, accessibilità, precisione, ecc...)
INDICATORE	rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentarela qualità del servizio
STANDARD/OBIETTIVO	rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

3.1. Visita alla sale museali

La visita alle sale dei Musei Civici offre un percorso che si snoda attraverso diciotto sale, quattordici delle quali dedicate a esposizioni permanenti.

- **Accessibilità ai disabili motori**

L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e l'accesso alle collezioni è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie.

- **Accessibilità ai disabili ipovedenti o ciechi**

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.

➔ **Sussidi alla visita**

Per orientare il visitatore nelle sale espositive sono disponibili:

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

Sono inoltre a disposizione dei visitatori:

- audioguide gratuite (nr. 20), da richiedere alla *Reception*,
- guida al Museo Civico d'Arte in italiano, in vendita all'*Infopoint*,
- guida al Museo Civico Archeologico Etnologico in italiano, in vendita all'*Infopoint*,
- depliant informativi gratuiti in italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo.

➔ Raccolte online

È possibile consultare le schede online di alcuni nuclei di opere appartenenti a varie collezioni. La maggior parte delle immagini e delle informazioni pubblicate fanno parte di un progetto di catalogazione informatizzata finanziato dall'Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna ai sensi della L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali". I dati raccolti sono confluiti nel Catalogo informatizzato del patrimonio culturale della Regione. La banca dati della collezione museale è stata realizzata da Data Management PA S.p.A - Bologna.

Tutte le raccolte online sono consultabili alla pagina: www.museicivici.modena.it/it/raccolte/raccolte-online

- Dipinti antichi
- Dipinti Otto-Novecento
- Collezione Sernicoli
- Collezione ceramiche
- Museo del Risorgimento - Opere
- Museo del Risorgimento - Fotografie
- Fondo Graziosi - Dipinti e sculture
- Fondo Graziosi - Disegni e stampe
- Fondo Graziosi - Fotografie
- Raccolte Etnologiche

➔ 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 1.

➔ Portali internet

www.museicivici.modena.it
www.unesco.modena.it
www.parcomontale.it
www.palazzodeimuseimodena.it

➔ Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria

La pulizia delle sale è affidata a una ditta specializzata tramite un contratto di concessione stipulato dal Comune di Modena.

➔ Sicurezza

La sicurezza del pubblico, del personale e dei materiali conservati sono garantite dal rispetto delle normative vigenti in materia. In particolare i sistemi antintrusione e antincendio sono collegati h 24 a una stazione di vigilanza della ditta che gestisce il "global service" sicurezza per il Comune di Modena. Il "Piano di emergenza e evacuazione" del Palazzo dei Musei (approvato con DD del Comune di Modena n. 2226 del 29/11/2001 e s.s.m.m.) individua le misure necessarie per garantire le condizioni di sicurezza del Palazzo in situazioni di emergenza. Definisce inoltre i comportamenti da seguire e individua i responsabili e le varie figure di riferimento della prevenzione e delle procedure di emergenza ed evacuazione.

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	piantina del Palazzo dei Musei a disposizione presso Infopoint e Reception
	modalità di accesso da parte degli utenti disabili	tramite ascensore per accedere al piano dei musei, con elevatore per superare il dislivello interno
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 di manutenzione programmata	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 e i dispositivi	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	nelle ore di apertura dell'Infopoint	presenza di almeno 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 Infopoint e Reception

3.2. Offerta educativa e didattica

I Musei Civici programmano percorsi e itinerari di carattere storico, archeologico e artistico rivolti alle **scuole** dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado.

I percorsi si svolgono sia presso la sede dei Musei, nelle sale espositive e nel laboratorio didattico DIDA situato al piano terra del palazzo, sia nelle realtà museali collegate: il Parco archeologico e Museo all'aperto della Terramara di Montale e il Sito UNESCO.

I percorsi didattici sono consultabili sul sito internet del museo www.museicivici.modena.it/it/attivita/scuole-1 e sul sito di MEMO http://mymemo.comune.modena.it/itinerari e nei materiali promozionali predisposti dai Musei e inviati alle scuole

Per informazioni e prenotazioni occorre telefonare (da martedì a venerdì ore 9-12 e sabato ore 10-13) ai Musei Civici (tel. 059 203 3101) o al Laboratorio DIDA (tel. 059 203 3121) o effettuare la prenotazione online 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.

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	90%
Multicanaltà	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono, 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 direzione:

- e-mail: museicivici@comune.modena.it
- posta ordinaria: Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

I Musei Civici conservano nelle sale espositive e nei depositi anche beni di proprietà statale, la cui consultazione o riproduzione sono soggette all'autorizzazione della Soprintendenza competente.

Le modalità di conservazione, ricerca e valorizzazione del patrimonio di proprietà statale, sono definite nell'accorso sottoscritto dai Musei Civici con la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per la città metropolitana di Bologna e per le province di Modena, Reggio Emilia e Ferrara (prot. n. 149187 del 22.05.2019) per la gestione integrata delle attività di tutela e di conservazione dei beni archeologici, storico-artistici e demo-etno-antropologici della città e del territorio modenese .

➔ Archivi documentari

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

- e-mail: museicivici@comune.modena.it
- posta ordinaria: Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena

Nella domanda occorre specificare l'utilizzo dei documenti visionati e l'eventuale richiesta di copie e riproduzioni di documenti (cfr. Allegato 1 - tariffe).

➔ Archivio fotografico

L'archivio fotografico fornisce riproduzioni in formato digitale.

Dalla pagina del sito internet: www.museicivici.modena.it/servizi è possibile consultare le norme e condizioni che regolano l'uso delle immagini e inviare la richiesta

- direttamente tramite *form online*
- scaricando il modulo in formato pdf da compilare e consegnare alla segreteria dei Musei (cfr, all. 2)

➔ Riprese video/fotografiche professionali

La direzione può 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 concordare tramite la segreteria.

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

➔ 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 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 dell'assenso al prestito la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza che, per le sedi di mostra poste nel territorio di sua competenza, entro quattro mesi rilascia un parere. Nel caso la sede sia al di fuori dei confini nazionali oppure nel caso di oggetti particolarmente delicati o importanti, la Soprintendenza a sua volta, la invia al Ministero il quale emette risposta entro quattro mesi.

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 5) 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.

➔ Utilizzo di immagini delle opere per fini commerciali

La direzione può autorizzare l'utilizzo di immagini per scopi commerciali e in base alla tipologia della richiesta (merchandising, copertine volumi, promozione e pubblicità) verranno calcolati e comunicati i costi dei diritti.

PATRIMONIO (sale espositive e depositi)

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail: museicivici@comune.modena.it
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
Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail: museicivici@comune.modena.it
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 Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	form online: www.museicivici.modena.it/servizi consegna manuale del cartaceo
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
Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail: museicivici@comune.modena.it
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
Accessibilità	modalità di consultazione del patrimonio	sul sito dei musei d'arte
Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail: museicivici@comune.modena.it

PRESTITI DI OPERE AD ALTRI ENTI E ISTITUTI

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata
Accessibilità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail: museicivici@comune.modena.it
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, eventi musicali. 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.

Nelle due sale denominate “Crespellani” e “Boni”, che si trovano in continuità con il percorso museale, vengono o organizzate mostre temporanee che riguardano alternativamente temi di carattere archeologico e artistico.

INIZIATIVE ESPOSITIVE E 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 in articoli o 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. I Musei Civici hanno in essere accordi e convenzioni di ricerca e per progetti di valorizzazione del patrimonio con l’Università di Modena e Reggio Emilia, l’Università di Bologna e l’Università la Sapienza di Roma.

STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche della regione e in vendita presso il bookshop
Accesibilità 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 il sito www.museicivici.modena.it.

I Musei effettuano spedizioni di inviti agli eventi che organizzano, sia in formato cartaceo sia attraverso la posta elettronica, utilizzando gli appositi indirizzari 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 “museicivici” del sistema UNOX1 del Comune di Modena (https://nl-musei.comune.modena.it/service/user/login).

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

DIMENSIONE/FATTORE DI 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/FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza invio newsletter	almeno 10 all'anno

Aggiornamento siti web

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

3.7. Rilascio di nulla osta in aree soggette a vincolo archeologico

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 per interventi compresi all'interno del territorio del comune di Modena (opere pubbliche, DL 50/2016, "Codice dei Contratti Pubblici").

In accordo con la Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per la città metropolitana di Bologna e le province di Modena, Reggio Emilia e Ferrara, 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 Unico del Comune di Modena. L'iter prevede che il soggetto attuatore presenti per procedura telematica (presentazione online pratiche edilizie) una richiesta di "assenso archeologico preventivo", 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.

Rilascio nullaosta archeologici (Progetto Carta Archeologica)

DIMENSONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/ OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra ricevimento della richiesta e istruzione pratica presso Soprintendenza	entro 30 giorni lavorativi

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 modenesi 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.

Pareri su opere d'arte e artigianato

DIMENSONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/ OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e formulazione del parere	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 dietro pagamento di un canone ad associazioni o privati cittadini che ne facciano richiesta per iniziative da loro organizzate. La domanda, scritta e motivata (cfr. allegato 5) 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
- e-mail: museicivici@comune.modena.it
- consegna diretta all'Infopoint, alla Reception o alla segreteria dei Musei Civici.

La direzione esprime 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.

Concessione in uso temporaneo delle sale espositive

DIMENSONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/ OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e formulazione della concessione	entro 30 giorni lavorativi

4. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I PORTATORI DI INTERESSE

4.1. Rapporto con gli utenti e con le associazioni

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 6).

Tutte le comunicazioni inerenti la partecipazione dei cittadini alla vita del museo descritte nei paragrafi successivi:

- proposte di donazione, deposito e vendita,
- richieste di tirocini e *stages,*
- richieste di collaborazione da parte di volontari,
- richieste da parte di associazioni,
- suggerimenti, segnalazioni e reclami,

vanno indirizzate alla direzione dei Musei e inoltrate tramite:

- posta ordinaria (Largo Porta S. Agostino, 337 - 41121 Modena)
- e-mail: museicivici@comune.modena.it
- consegna diretta all'*Infopoint*, oppure alla *Reception* o alla segreteria dei Musei Civici.

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 secondo le modalità descritte.

4.2. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

La carta dei servizi definisce le finalità e gli impegni che i Musei Civici assumono e costituisce un patto con gli utenti volto a garantire i reciproci diritti e doveri.

Per garantire servizi rispondenti a bisogni differenziati dei cittadini con un'offerta di qualità, i Musei definiscono gli standard minimi di qualità e si impegnano a dotarsi di strumenti per il controllo e ad attivare azioni di monitoraggio e miglioramento.

Tra queste le seguenti forme di ascolto dell'utenza:

- Indagini di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati
- Indagini d'opinione, anche con l'utilizzo di scale di valutazione
- Valutazioni delle osservazioni pervenute dall'utenza.

Gli esiti delle indagini di gradimento sono pubblicati nella apposita sezione "Trasparenza" del sito istituzionale del Comune di Modena **http://www.comune.modena.it/il-comune/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/indagini-sulla-soddisfazione-dellutenza-dei-servizi-comunali**.

Per quanto concerne i rapporti di ricerca relativi ai sondaggi di opinione è possibile consultare il sito **http://www.comune.modena.it/qualita-dellente**.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

4.3. Incremento del patrimonio: donazioni, depositi e acquisti

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 3). 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.

Le proposte di vendita di oggetti d'arte devono essere indirizzate alla direzione dei Musei Civici 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.

Il deposito di reperti archeologici è regolato da appositi accordi con la competente Soprintendenza. Nei depositi si conservano beni di proprietà civica e statale provenienti dal territorio comunale e provinciale. Si conservano anche beni di provenienza extraprovinciale provenienti da collezioni private o sequestri (come da accordo tra gli Enti prot. 149187 del 22/05/2019).

4.4. Forme di sostegno da privati

I Musei Civici accolgono finanziamenti e sponsorizzazioni finalizzate allo studio, conservazione, valorizzazione e incremento del patrimonio e garantiscono adeguata visibilità, da concordare di volta in volta in base alle caratteristiche del progetto e alle esigenze del benefattore.

Offrono inoltre ai finanziatori la possibilità di usufruire dei vantaggi fiscali previsti dalla normativa Art Bonus, che consente un credito di imposta pari al 65% dell'importo donato a chi effettua erogazioni liberali a sostegno del patrimonio culturale pubblico italiano. Per effettuare il versamento occorre accedere alla scheda di presentazione "Musei Civici di Modena. Sostegno alle attività di ricerca, conservazione, valorizzazione e promozione" pubblicata sul sito www.artbonus.gov.it, ma accessibile anche attraverso il sito istituzionale dei Musei, e selezionare uno degli interventi proposti.

4.5. 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 crediti formativi universitari (CFU) 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.

4.6. 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[1].

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

4.7. Suggerimenti e segnalazioni

Per migliorare il servizio i Musei Civici raccolgono suggerimenti e segnalazioni che possono essere comunicati verbalmente al personale di sala, telefonicamente ai numeri di centralino e segreteria, oppure possono essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno all'ingresso del museo.

4.8. Reclami

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo (cfr. all. 6).

I reclami devono avere forma scritta, essere firmati, (spediti via posta ordinaria o email ai recapiti istituzionali) e contenere:

- data della presentazione,
- dati identificativi e recapito del proponente,
- estremi di un documento di identità valido (n° carta identità, codice fiscale, n° passaporto, ...),
- argomento della segnalazione.

Il Museo, ricevuto il reclamo, si impegna a:

- svolgere ogni possibile indagine in merito a quanto segnalato,
- rispondere in forma scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi,
- intervenire in modo tempestivo nel caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta.

DIMENSONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/ OBIETTIVO
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e risposta	entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento

5 • ALLEGATI

Allegato 1 • Tariffe[1]

Per i servizi a pagamento la Giunta Comunale definisce annualmente l'importo della spesa a carico dell'utente.

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 Sale dei Musei civici (D.G. n. 324 del 30/06/2016) E' previsto uno sconto del 50% per i sostenitori. 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.	€ 1000,00 + IVA %
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 alle pagine web: www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/pubblicazioni.shtml www.comune.modena.it/museoarte/servizi/pubblicazioni.shtml	
I contributi richiesti per i percorsi didattici sono consultabili alle pagine web: www.comune.modena.it/museoarcheologico/servizi/didattica.shtml www.comune.modena.it/museoarte/servizi/didattica.shtml	

[1] Soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale.

Allegato 2 • Richiesta di riproduzioni fotografiche

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. / 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, precisare risoluzione e supporto del formato digitale

_____

Data_____

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

* barrare il nome dell'Archivio fotografico a cui è indirizzata la richiesta

Allegato 3 • Proposte di donazione o deposito

Alla Direzione dei
Musei Civici di Modena

PROPOSTA DI DONAZIONE / DEPOSITO DI OPERE

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____

tel. _____ e-mail _____

con la presente propone di:

☐ **donare**

☐ **concedere in deposito / comodato gratuito** (secondo le modalità stabilite da apposita convenzione da stipulare a seguito dell'accettazione della proposta)

al Museo Civico d'Arte i beni di sua proprietà, che di seguito vengono dettagliatamente elencati e descritti (specificare autore o manifattura, titolo o oggetto, misure, valore stimato):

_____

Data **Firma**

Informativa ai sensi RGPD 2016/679
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 RGPD 2016/679 in materia di riservatezza dei dati personali. Il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Allegato 4 • Richiesta di concessione in uso temporaneo delle sale espositive dei Musei Civici
fronte

Alla Direzione dei Musei Civici di Modena
Largo Porta S. Agostino 337
41121 Modena

RICHIESTA DI CONCESSIONE IN USO TEMPORANEO
DI SALE ESPOSITIVE DEI MUSEI CIVICI

Io sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ via _____

rappresentante legale di
(società, associazione, persona fisica, ecc.) _____

partita IVA / codice fiscale _____

tel. /fax _____ e-mail _____

chiedo l'utilizzo dei seguenti spazi di pertinenza dei Musei Civici (indicare anche gli eventuali spazi di supporto necessari all'organizzazione dell'iniziativa):

_____

per la realizzazione della seguente iniziativa

_____

Descrizione delle modalità di svolgimento e organizzazione dell'iniziativa attrezzature e materiali necessari, numero di partecipanti previsto)

date e orari di utilizzo(compresi allestimento e disallestimento,

_____

Referente incaricato che sarà presente in loco

Telefono cellulare

Attrezzature e materiali impiegati

_____

Eventuali forniture richieste:
☐ acqua
☐ Energia elettrica standard (max 3Kw per ogni presa da 220 volt)
☐ Eventuali 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

Allegato 4 • Richiesta di concessione in uso temporaneo delle sale espositive dei Musei Civici

retro

A tal fine dichiaro di:

- assumere l'impegno di corrispondere al Comune di Modena il corrispettivo indicato nell'atto di concessione secondo le tariffe vigenti
- assumere la responsabilità per danni arrecati a persone o cose durante l a gestione d elle iniziative autorizzate, ivi compresi il furto, l'incendio n on che 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.
- assumere l'impegno al risarcimento per eventuali danni che fossero prodotti agli spazi, reperti attrezzature suppellettili e impianti presenti presso ciascuno degli spazi concessi i n uso, e alle eventuali percorrenze utilizzati, sia per fatto proprio che di terzi
- 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,d i avere letto il regolamento per la concessione temporanea in uso a terzi degli spazi di pertinenza dei Musei Civici e di attenermi alle relative prescrizioni per l'uso concesso
- assumere a mio carico gli oneri SIAE e la gestione dei rapporti con la relativa agenzia, nel caso in cui siano previste iniziative musicali.

Tariffa:
€ 1.000 + IVA di legge (D.G. n. 324 del 30/06/2016). E' previsto uno sconto del 50% per i sostenitori

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 la Direzione 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 _____

Modalità di pagamento
Il pagamento del canone può avvenire con le seguenti modalità:

- assegno circolare intestato al Sindaco del Comune di Modena, con nota di accompagnamento esplicativa della causale;
- bonifico bancario a favore della Tesoreria del Comune di Modena c/o Unicredit Banca s.p.a, sede di Modena, filiale Modena Grande (Conto di Tesoreria ABI: 02008, CAB: 12930, c/c 000000505918, CIN: N, IBAN: IT 96 N 02008 12930 000000505918);
- accredito su c/c postale n. 17367418 (ABI: 07601, CAB: 12900, CIN: M) intestato al Comune di Modena, Servizio di Tesoreria, specificando la causale.

Copia della ricevuta di versamento dovrà essere inviata al Museo.

Allegato 5 • Foglio "Patti e condizioni" per il prestito di opere

RICHIESTA DI PRESTITO OPERE - FOGLIO "PATTI E CONDIZIONI"

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 6 • Suggerimenti, segnalazioni, reclami

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

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI

Io sottoscritto/a _____

abitante in _____

comune di _____ CAP _____ Prov. _____

Tel. / e-mail _____

estremi di un documento di identità valido

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

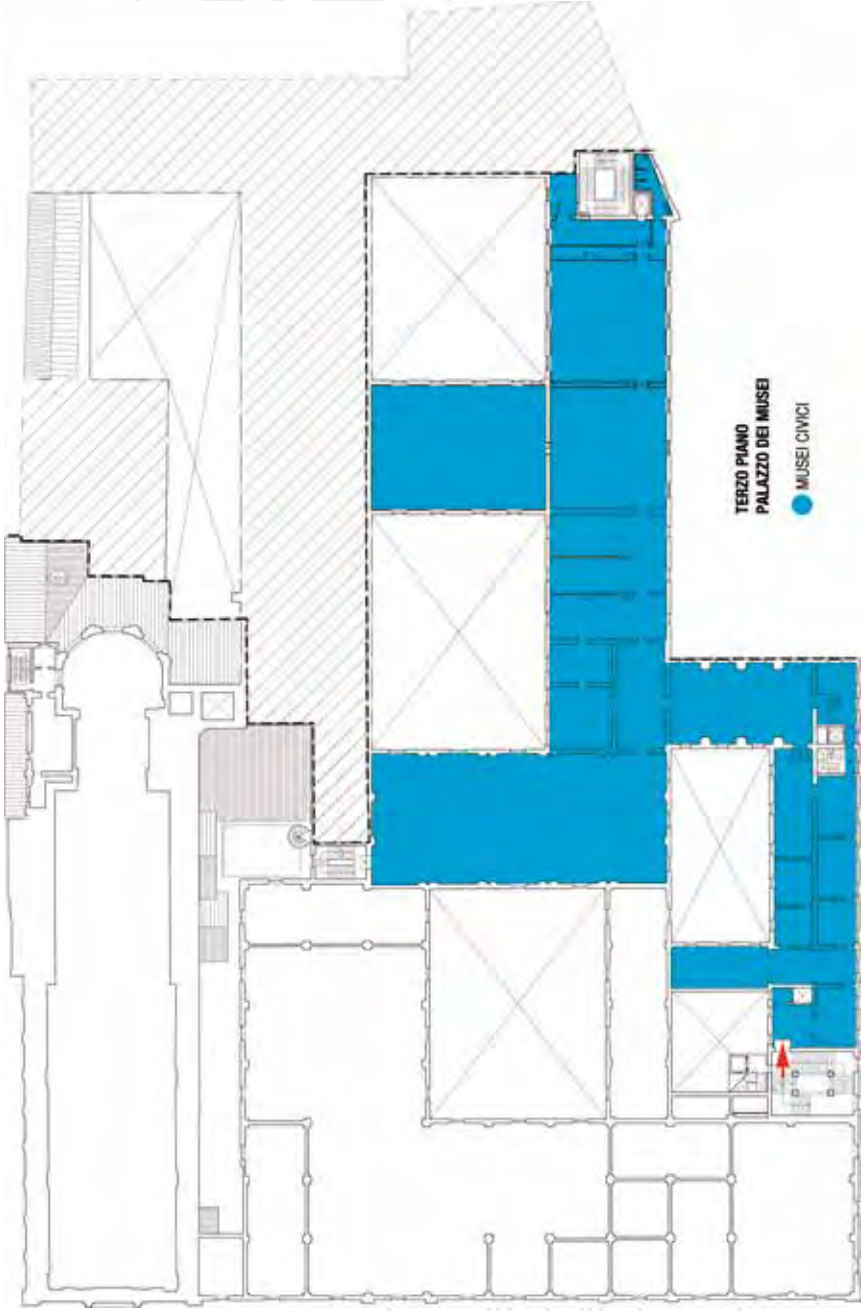
- ☐ segnalare / suggerire quanto segue
- ☐ presentare un reclamo per il seguente motivo

_____

Data _____ Firma _____

Informativa ai sensi RGPD 2016/679
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 RGPD 2016/679 in materia di riservatezza dei dati personali. Il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Allegato 7 • Pianta del terzo piano del Palazzo dei Musei



Allegato 8 • Mappa del centro storico di Modena