

CARTA DEI SERVIZI DEL CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO SU MULINU
Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. del

1. PREMESSA

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

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

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

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune e in forma cartacea può essere visionata dagli utenti e da chi ne fa richiesta presso la sede del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Civico Museo Archeologico Su Mulinu di Villanovafranca è stato istituito nel 2002 con deliberazione del Consiglio Comunale n. ... del ... ed è stato inaugurato il E' un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente con particolare riferimento all'archeologia.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni formate con materiali provenienti dai più importanti siti del territorio comunale;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulle emergenze preistoriche e storiche del territorio comunale, anche in collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Archeologici per le Province di Cagliari e Oristano e le Università.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

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

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

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

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto a:

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

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

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

Si possono ottenere altre informazioni di base presso il Comune di Villanovafranca, il gestore nonché consultando il sito del Museo/Comune.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Museo/Comune, sulla guida del Museo, ecc.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo il sistema tariffario adottato dalla Giunta. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite è prevista la prenotazione nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite mail. Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Museo, Piazza Risorgimento 6, Villanovafranca. Il personale del Museo è a disposizione del pubblico.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli.

Nel Museo è inoltre vietato:

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

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------------|--|---|
| visita | possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico | destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico |
| visite da parte di gruppi | visite organizzate al percorso, con guida o senza prenotazione in alcuni casi (scolaresche e gruppi) | destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico |

5.2 Accesso al patrimonio

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------|---|--|
| consultazioni | possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| prestiti | prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico | destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza Archeologica in quanto lo Stato è proprietario dei beni |
| duplicazioni e riproduzioni | (video, fotografiche, cinematografiche, riproduzioni televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore | destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento su autorizzazione della Soprintendenza Archeologica, in quanto lo Stato è proprietario dei beni, e dietro relativo pagamento dei diritti al Ministero (MIBAC) |
| cessione di spazi | concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo | destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare |

5.3 Consulenze

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------------|--|---|
| consulenza museale | elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti | destinatari: senza restrizioni; accesso: da concordare |
| consulenza bibliografica | su richiesta consulenze bibliografiche da parte dello staff scientifico del Museo | destinatari: senza restrizioni, su richiesta; accesso: gratuito |
| consulenza archivistica | accesso assistito ai materiali archeologici conservati presso il Museo | destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito; destinatari: studenti universitari, studiosi; accesso: subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza Archeologica in quanto lo Stato è proprietario dei beni. |
| consulenza metodologica-didattica | elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici | destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, ad eccezione degli istituti di ricerca; accesso: da concordare |
| | ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali | destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; ad eccezione degli istituti di ricerca; accesso: da concordare |
| | progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee | destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati; accesso: da concordare |

7

| | | |
|-----------------------|--|---|
| consulenza editoriale | consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione) | destinatari: autori, curatori, editori; accesso: da concordare |
|-----------------------|--|---|

5.4 Progetti culturali

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-------------------|--|--|
| eventi culturali | organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazioni di volumi | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | organizzazione e realizzazione di conferenze | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | organizzazione e realizzazione di convegni e seminari | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |
| eventi espositivi | progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |
| | progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi | destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare) |

5.5 Formazione e didattica

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------------|---|---|
| attività didattica | attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza | destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado; accesso: a pagamento o gratuiti |
| formazione permanente agli adulti | organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate | destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento o gratuiti |
| tirocini e stage | Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo | destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti; accesso: con convenzione |
| assistenza tesi | tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato | destinatari: laureandi accesso: da concordare |
| formazione insegnanti | interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza | destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado; accesso: da concordare |

5.6 Promozione e comunicazione

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------|--|---|
| prodotti editoriali | realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | contributi specifici da inserire sul portale del Comune | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | distribuzione dei prodotti editoriali | destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento |
| oggettistica | distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, | destinatari: senza restrizioni |

8

| | | |
|-----------------------|-------------------|---|
| | gadget etc. | accesso: di norma a pagamento |
| comunicazione in rete | aggiornamento web | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al personale del museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del gestore: tel. 070/9367458, indirizzo mail ilcacciopicoop@tiscali.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti.

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

6.1 Status giuridico

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-------------|-----------------------------------|---|
| normazione | possesso di un Regolamento | Regolamento del Museo approvato dall'organo competente |
| trasparenza | possesso di una Carta dei servizi | Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente sul sito e aggiornata periodicamente |

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

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

6.3 Strutture e sicurezza

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------|---|---|
| sicurezza | antifurto, antincendio in dotazione | presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati |
| | In dotazione i dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) ed i cartelli delle vie di fuga prescritti dal piano di sicurezza | rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza |
| confortevolezza | pulizia | pulizia giornaliera |
| | riscaldamento | spazi espositivi con temperatura adeguata; sala di consultazione con temperatura adeguata |
| accessibilità | utenti in genere | idoneità accesso esterno |
| | utenti disabili | possibilità di accesso disabili |

6.4 Organizzazione e risorse umane

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------|---|--|
| organizzazione | Direttore del Museo | individuato con atto formale dell'Amministrazione Comunale |
| funzioni fondamentali | direzione, conservazione, didattica, custodia | garantite tutte le funzioni fondamentali |
| professionalità | titoli di studio, esperienza | per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali |

9

| | | |
|---------------|----------------------------|---|
| aggiornamento | formazione, autoformazione | monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi |
| continuità | adeguatezza organico | flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario |

6.5 Gestione e cura delle collezioni

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|
| conservazione | monitoraggio sulle condizioni di conservazione | continuo |
| ordinamento e catalogazione | presenza di inventari e cataloghi | redazione secondo modalità verificate |

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

| SERVIZIO | INDICATORE | STANDARD |
|---------------------|---|--|
| accessibilità | ampio orario di apertura al pubblico | 42 ore settimanali di apertura, tutti i giorni, compresi i festivi |
| accoglienza | massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni | nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi; presenza costante di un operatore in orario d'apertura al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet) |
| sussidi alla visita | disponibilità a breve di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta | disponibilità a breve di una guida al Museo, periodico aggiornamento della guida al Museo; prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, identificazione di ciascuna opera esposta anche in lingua straniera; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget etc. |
| visita guidata | accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta) | punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale |
| didattica | pianificazione delle attività | redazione annuale del piano delle attività didattico-educative; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria) |
| consultazione | messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet etc.; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di | consultazione continua negli orari di apertura dei relativi servizi |

10

| | | |
|--|---|--|
| | accesso alla modulistica | |
| progetti di ricerca e consulenze specializzate | contenuto scientifico | presenza di cultori esperti |
| consulenze specializzate | tempestività del servizio | presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione |
| eventi culturali | programmazione di eventi culturali | eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con le Università, le associazioni culturali del territorio, altri enti |
| informazione e comunicazione al pubblico | comunicato stampa per eventi specifici | tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento) |
| | divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo | trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito |

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate apposite metodologie. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web). I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Possono essere direttamente depositati presso il registro delle firme a disposizione dell'utenza presso l'accoglienza. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (Bilancio sociale).

| ANALISI DI IMPATTO SOCIALE | INDICATORE | STANDARD |
|----------------------------|--|--|
| monitoraggio delle visite | rilevazione oggettiva del numero dei visitatori | attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti) |
| monitoraggio della qualità | rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari) | esame dei reclami pervenuti; distribuzione periodica di questionari in occasione di particolare eventi organizzati dal Museo; questionari di valutazione costantemente a disposizione dell'utenza presso l'accoglienza; analisi delle risultanze |

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta. I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi inoltrandoli al Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: ilcoccopicoop@tiscali.it