

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO ETNOGRAFICO PROVINCIALE "CASE PIAVONE"

Approvata con deliberazione di Giunta Provinciale n. 237/57156 del 03/06/2014

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 deliberazione della Giunta Regionale n. 2863/2003: *"Applicazione sussidiaria nel Veneto del Decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei"*.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura dell'U.O. Beni Culturali – Ufficio Museo Etnografico Provinciale e previa approvazione in Giunta Provinciale, è previsto in caso di modifica 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 web del Museo museo.provincia.treviso.it e in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede del Museo e presso l'URP Provinciale.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

2.1 Mission

Il Museo Etnografico Provinciale "Case Piavone" (d'ora innanzi Museo) è una struttura permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le ordina 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. Il Museo contribuisce alla tutela e alla valorizzazione della cultura popolare locale, intesa come insieme di credenze, di espressioni verbali, gestuali e comportamentali che scaturiscono da una consuetudine collettiva lentamente formatasi e modificatasi, riconoscendola quale dimensione fondante della nostra società contemporanea.

Inaugurato il 6 aprile 2002, il Museo si configura come una struttura polifunzionale finalizzata ad attività culturali e scientifiche tra le quali le esposizioni documentarie su temi specifici della cultura popolare locale, l'attività didattica e la realizzazione di progetti come l'"Archivio multimediale della memoria".

2.2 Finalità

Per il perseguimento di tali scopi, il Museo individua come sue finalità quelle di:

- a) raccogliere, conservare, tutelare e valorizzare le testimonianze presenti nel territorio che si riferiscono alla storia, all'economia, al lavoro, alla vita quotidiana, al folclore, ai dialetti, ai costumi e agli usi della comunità della Marca Trevigiana, creando una struttura documentaria riferita sia agli oggetti e alle tecniche di lavoro, sia ai contesti socio - economici e antropologici del territorio trevigiano;
- b) diventare centro di documentazione etnografica, anche mediante il recupero della cultura orale, con documenti di natura archivistica, audiovisiva, sonori ed iconografici;
- c) giungere, attraverso il lavoro sulla memoria, ad un maggior coinvolgimento della comunità trevigiana nei processi di elaborazione della propria storia, offrendole l'occasione per una riflessione consapevole e critica sulle radici plurime e plurivoche della propria identità;
- d) promuovere studi e ricerche a carattere etnologico;
- e) contribuire alla diffusione della conoscenza e dello studio dell'etnografia della Marca Trevigiana, curando e promuovendo il collegamento con altre istituzioni culturali, con altri enti locali, organi statali e comunitari, istituzioni o musei e con soggetti privati;
- f) svolgere una pluralità di attività didattiche, visite guidate e attività di ricerca;
- g) assicurare la consultazione di libri di carattere etno-antropologico e riviste specializzate;
- h) fornire spunti e opportunità di conoscenza a diversi livelli di approfondimento per utenze eterogenee.

Il Museo promuove lo studio dei documenti della cultura popolare quali sono le notizie verbali e scritte, le immagini visive e sonore, gli indumenti e gli effetti personali, gli oggetti d'uso e i materiali di consumo, le edificazioni e i loro arredi, le strutturazioni dei terreni, gli strumenti e gli attrezzi costruiti per lo svolgimento delle attività umane nonché qualsiasi altro elemento che costituisca testimonianza della vita individuale e collettiva della popolazione del territorio trevigiano, in particolare per il periodo che va da fine Ottocento agli anni del boom economico del Novecento.

Obiettivo primario del Museo è quello di avvicinare le persone, e in particolar modo i giovani, alla storia e alle vicende popolari della propria terra tramite la conoscenza diretta dei manufatti popolari e del loro utilizzo, nonché della memoria familiare e personale. Nel tramandare alle future generazioni questo patrimonio, il Museo individua nel mondo della

scuola il fruitore privilegiato a cui dedicare specifiche attività.

Il Museo si propone di instaurare un solido, fattivo e duraturo interscambio culturale col e nel territorio e di giungere ad un maggior coinvolgimento della comunità nei processi culturali, facendole prendere possesso della propria storia collettiva.

2.3 Funzioni e collezioni

Per realizzare le proprie finalità il Museo opera mediante attività di carattere culturale, scientifico, tecnico ed amministrativo. Sono compiti istituzionali del Museo:

- a) il riconoscimento, la raccolta, la documentazione, la conservazione, la valorizzazione, l'inventariazione, la catalogazione e lo studio delle testimonianze presenti nel territorio che si riferiscono a temi specifici della cultura popolare locale;
- b) le attività dirette a migliorare le condizioni di conoscenza, esposizione, fruizione e valorizzazione delle collezioni in esposizioni documentarie, mediante l'organizzazione di risorse umane e materiali;
- c) deposito e censimento dei materiali documentari non esposti, per una loro accessibilità da parte degli studiosi;
- d) lo studio della cultura popolare e sua documentazione mediante l'ausilio di materiali scientifici fruibili da studiosi e non;
- e) l'attività didattica con adeguati spazi e strutture;
- f) la progettazione, la promozione e la diffusione delle iniziative culturali;
- g) la collaborazione con forme associative pubbliche e private operanti per il recupero e la valorizzazione della cultura popolare trevigiana, in particolare il Gruppo Folcloristico Trevigiano.

Il Museo è dotato di materiali documentari e scientifici. Il materiale in esso conservato può essere di proprietà dell'Amministrazione Provinciale o di terzi concesso in comodato d'uso.

L'esposizione dei documenti e delle testimonianze, data la struttura del Museo, è temporanea e si configura come frutto di ricerche monotematiche su luoghi, argomenti, avvenimenti e temi vari che approfondiscono aspetti diversi della cultura locale.

L'analisi è documentata da ricerche storiche, fotografie, planimetrie, tabelle statistiche, immagini di vita, oggetti d'uso, che illustrano le diverse tipologie dell'ambiente e della vita e che consentano facili confronti sia topografici che diacronici.

2.4 Sede e spazi

Il Museo ha sede presso le "Case Piavone" in via Cal di Breda, 130 a Treviso, un complesso architettonico rurale le cui origini risalgono al tardo Seicento all'interno dell'area dello Storga, fiume che raccoglie le acque di un gran numero di polle di risorgiva, tra le quali quelle del Piavone e di altri corsi d'acqua minori.

Il Museo dispone dei seguenti spazi:

Piano Terra:

- sala polifunzionale per lo svolgimento di convegni, giornate di studio, seminari ed incontri di natura diversa;

- area con postazioni multimediali per l'attività di studio e di ricerca dei fruitori esterni e del personale con profilo scientifico al fine di rispondere al crescente interesse per le fonti concernenti la storia, la cultura e la lingua locali;
- biblioteca specializzata con una raccolta di volumi di carattere demoetnoantropologico;
- aula per lo svolgimento delle attività didattiche di laboratorio;
- ufficio del conservatore.

Piano Primo:

- spazi espositivi per la mostra di una selezione significativa delle collezioni e di mostre tematiche sulla cultura popolare.

Il Museo dispone, inoltre, di depositi ordinati ed accessibili delle collezioni non esposte.

L'Ufficio Amministrativo Museo Etnografico Provinciale (in seguito Ufficio Amministrativo) ha sede presso la Provincia di Treviso - Sant'Artemio - edificio 10, via Cal di Breda, 116.

2.5 Gestione

Il Museo è incardinato nell'organizzazione della Provincia di Treviso e la gestione è garantita in forma diretta dalla Provincia tramite il Settore Promozione del Territorio – U.O. Beni Culturali – Ufficio Museo Etnografico Provinciale.

Le attività culturali, scientifiche e amministrative del Museo si svolgono nel rispetto delle indicazioni espresse attraverso i programmi annuali e pluriennali redatti dal Dirigente del Settore, sentite le indicazioni del Comitato Scientifico nell'allestimento delle mostre temporanee e del Comitato di Gestione, e approvati dal Consiglio Provinciale con l'adozione del Bilancio di previsione, della Relazione Previsionale Programmatica e del Bilancio Pluriennale, e dalla Giunta Provinciale con l'adozione del Piano Esecutivo di Gestione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Per garantire parte delle finalità di cui al punto 2.2, l'Amministrazione Provinciale di Treviso si avvale della collaborazione del Gruppo Folcloristico Trevigiano, con cui è in essere una convenzione quinquennale dal 01.01.2012, che a sua volta segue la convenzione decennale firmata il 18.10.2001 e successivamente prorogata al 31.12.2011.

Il museo è cogestito con il Gruppo Folcloristico Trevigiano, con cui è in essere una convenzione.

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

2.6 Organigramma

L'organigramma del Museo prevede:

- **il Conservatore**, nominato dall'Amministrazione Provinciale tra i propri dipendenti, che cura e coordina l'attività complessiva del Museo e ne è responsabile;
- **il personale dell'Ufficio Amministrativo Museo** che opera in stretta collaborazione con il Conservatore del Museo;
- **il Gruppo Folcloristico Trevigiano**, cogestore del Museo ai sensi della convenzione in

essere, che è tenuto a provvedere:

- a) alla manutenzione e pulizia degli oggetti;
 - b) al supporto alla sorveglianza, in accordo con il Dirigente del Settore Promozione del Territorio e in affiancamento al personale assegnato;
 - c) alla collaborazione nell'allestimento delle mostre, con particolare riferimento all'allestimento del magazzino/deposito, e nella raccolta degli oggetti;
 - d) alle dimostrazioni esemplificative delle tecniche di lavoro nel laboratorio di manutenzione conservativa e didattico, allo scopo di tramandare le modalità di intervento agli utenti;
 - e) alle visite guidate alle esposizioni;
 - f) alla gestione dell'utilizzo della sala polifunzionale, in accordo con il Conservatore del Museo;
 - g) all'effettuazione di un congruo numero di rappresentazioni: almeno 10 in occasione di date rituali o di attività convegnistiche.
- **Il Comitato di Gestione**, costituito dall'Assessore di Reparto, da due tecnici provinciali individuati nel Responsabile dell'Unità Operativa Beni Culturali dell'Amministrazione Provinciale e dal Conservatore nonché da due rappresentanti del Gruppo Folcloristico Trevigiano in qualità di Associazione convenzionata per la cogestione. Il Comitato di Gestione si riunisce almeno due volte l'anno e ha il compito di proporre:
- a) l'impostazione dell'assetto e del programma del museo;
 - b) l'annuale redazione e verifica dei programmi di studio e di fruizione del patrimonio museale;
 - c) l'acquisizione, anche temporanea, del materiale documentario e scientifico;
 - d) la nomina di eventuali consulenti e/o collaboratori cui affidare specifici incarichi scientifici e tecnici.
- **Il Comitato tecnico/scientifico**, nominato con determinazione dal Dirigente competente sentita la Giunta Provinciale, rimane in carica fino alla scadenza dell'Amministrazione ed è composto dall'Assessore di Reparto, tre persone scelte tra docenti universitari, esperti e cultori di chiara fama nelle discipline etnografiche, storiche, antropologiche e/o museologiche o comunque attinenti le finalità del Museo e dal Conservatore del Museo o da un suo delegato. Si riunisce almeno due volte l'anno e ha il compito di:
- a) dare il proprio parere sul regolamento del Museo e sulle sue eventuali modifiche, integrazioni;
 - b) proporre all'Amministrazione Provinciale gli indirizzi generali di politica culturale del Museo nonché quelli dell'Archivio Multimediale della Memoria, le fonti orali;
 - c) proporre i programmi dell'attività scientifica del Museo e vigilare sulla loro attuazione.

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. 2863/2003: "*Applicazione sussidiaria nel Veneto del Decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*".

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.

L'accesso al Museo e ai tutti i suoi servizi è gratuito. L'apertura al pubblico del Museo è stabilita dall'U.O. Beni Culturali nel rispetto degli standard vigenti e adeguatamente pubblicizzato nel sito del Museo.

Per informazioni di ordine generale relative al Museo sono a disposizione:

- il personale presente al Museo contattabile telefonicamente al numero 0422 308910 negli orari e giorni di apertura dello stesso o via fax 0422 306518;
- il personale dell'Ufficio Amministrativo contattabile telefonicamente ai numeri 0422 656 707-706-736 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e al lunedì e mercoledì dalle 15.30 alle 17.30, via fax 0422 656724 o via posta elettronica museo@provincia.treviso.it.

La corrispondenza indirizzata al Museo può essere inviata all'indirizzo Provincia di Treviso – Settore Promozione del territorio - U.O. Beni Culturali – Ufficio Museo Etnografico Provinciale, via Cal di Breda, 116 – 31100 Treviso.

Per la prenotazione delle attività didattiche, obbligatoria nel caso di scolaresche e consigliata nel caso di gruppi, è necessario contattare telefonicamente l'Ufficio Amministrativo negli orari di apertura.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'URP della Provincia nonché consultando i siti del Museo museo.provincia.treviso.it e della Rete Musei Trevigiani retemusei.provincia.treviso.it di cui il Museo fa parte.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è possibile inviare una mail o un fax ai recapiti dell'Ufficio Amministrativo.

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.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali 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;

- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI EROGATI

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso libero a tutto il percorso museale negli orari di apertura al pubblico; possibilità di accesso anche con visita guidata in italiano	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
visite di gruppi organizzati	prenotazione consigliata ai recapiti Ufficio Amministrativo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio documentale ammesso a consultazione negli appositi spazi della biblioteca specializzata; consultazione individuale nelle postazioni presenti nell'area multimediale. Non è ammesso il prestito	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
duplicazioni e riproduzioni	duplicazioni video Archivio Multimediale della Memoria nel rispetto della normativa vigente	destinatari: senza restrizioni, previa richiesta a Ufficio Amministrativo accesso: gratuito
cessione di spazi	concessione in uso della sala polifunzionale a terzi o in collaborazione con terzi ai fini promozionali e/o culturali per: <ul style="list-style-type: none"> - presentazione di pubblicazioni a condizione che dalle stesse emerga direttamente e indirettamente un contenuto etnografico o antropologico; - iniziative (dibattiti/ conferenze, incontri) rivolte all'intera cittadinanza o a gruppi di persone che svolgano attività culturali, nonché di studio, di ricerca e di valorizzazione dei beni culturali. 	destinatari: associazioni culturali o autori, previa richiesta a Provincia di Treviso e relativa autorizzazione della Giunta accesso: gratuito orari: al di fuori dell'orario di apertura del Museo che dovrà essere lasciato in perfette condizioni a fine manifestazione

5.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri, presentazioni, conferenze, convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	eventi organizzati da terzi con concessione in uso sala polivalente (vedi punto 5.2)	destinatari: libero o ad accesso programmato, a seconda dell'evento accesso: gratuito
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ospitalità di esposizioni temporanee di terzi con concessione in uso della sala polifunzionale e/o sala laboratori didattici	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente online e svolte in sede	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole dell'infanzia, delle primarie di primo grado e delle secondarie di primo grado accesso: gratuito su prenotazione obbligatoria (da effettuarsi almeno 15 giorni prima dell'attività) nei giorni di mercoledì, giovedì, venerdì e sabato dalle 9.30 alle 12.30 La proposta didattica prevede: 1. visita guidata alla mostra in corso e attività di laboratorio (durata: circa 90 + 90 minuti) 2. solo visita guidata alla mostra in corso (durata: circa 90 minuti) 3. solo attività di laboratorio (durata: circa 90 minuti)
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti con svolgimento delle attività presso l'Ufficio Amministrativo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione

5.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

	(guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati) che comprende la redazione, anche con il supporto di soggetti specializzati, la revisione, la cura redazionale e la stampa	
comunicazione	realizzazione di pieghevoli delle iniziative al Museo e loro diffusione alla lista contatti	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
comunicazione in rete	aggiornamento web dei siti <i>museo.provincia.treviso.it</i> e <i>retemusei.provincia.treviso.it</i>	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Amministrativo.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 2863/2003 "Applicazione sussidiaria nel Veneto del Decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei".

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 dal Consiglio Provinciale
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al Museo e 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 (RPP; PEG)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	tre volte alla settimana
accessibilità	utenti in genere	accesso esterno: con mezzi privati, parcheggio gratuito auto 50 posti; con mezzi pubblici autobus n. 7 dal centro di Treviso, con fermata al capolinea – Sant'Artemio per poi proseguire a piedi per circa 500 metri
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai disabili

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	conservatore del museo	individuato con atto formale
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico (26 ore settimanali)	Il Museo è aperto dal giovedì alla domenica con orario 9.30 – 12.30 e 15.00 – 18.30. È aperto a Pasquetta, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 1 novembre, 8 e 26 dicembre. Chiuso il 1 gennaio, Pasqua, 15 agosto e Natale
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo e orari di apertura; segnalazione dei vari servizi (bagni, ascensore, ecc.); presenza costante di personale in orario d'apertura
sussidi alla visita	disponibilità di un catalogo	catalogo della mostra permanente;

	della mostra permanente al Museo e altri prodotti editoriali (opuscoli); identificazione di ciascuna opera esposta	completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni e ambientazioni scenografiche
visita guidata	visita guidata se richiesta al personale in servizio	disponibilità di personale del Gruppo Folcloristico Trevigiano in possesso della necessaria competenza; accesso: gratuito
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale dell'offerta didattica; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati
tempi di risposta alle richieste di attività didattica	tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma di attività	immediato
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio (DVD editi dal Museo) e postazioni internet	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi
riproduzioni	esecuzione sollecitata delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	circa n. 25 eventi culturali organizzati/ospitati annualmente, anche in collaborazione con terzi
informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva e online
	pieghevoli delle iniziative e relativa diffusione	realizzazione e invio via mail almeno 10 giorni prima della realizzazione dell'evento
	divulgazione mediante sito del Museo	aggiornamento tempestivo di news ed eventi e, a cadenza trimestrale, delle altre pagine del sito
	divulgazione mediante sito Rete Musei Trevigiani	aggiornamento tempestivo di news ed eventi

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

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.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono presentare reclami puntuali rivolti al Dirigente del Settore Promozione del Territorio utilizzando l'apposito modulo reclami o in carta libera indicando

altresì generalità, indirizzo e recapito del proponente, inviando una e-mail a museo@provincia.treviso.it o un fax al numero 0422 656724.

L'Ufficio Amministrativo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni, se richiesto.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	sistema di rilevamento tramite libro visite
monitoraggio della qualità	reclami	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta)
	suggerimenti	analisi dei suggerimenti pervenuti

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.



Al Dirigente Settore Promozione del Territorio
Provincia di Treviso
Via Cal di Breda, 116
31100 Treviso
museo@provincia.treviso.it

**MUSEO ETNOGRAFICO PROVINCIALE "CASE PIAVONE"
MODULO DI RECLAMO**

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

NOME _____ COGNOME _____

NATO/A A _____ PROV _____ IL _____

RESIDENTE _____ PROV. _____

VIA _____ N. _____ CAP _____

TEL. _____ CELL. _____

E-MAIL _____

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n.196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative ad eventi culturali organizzati da questo Museo.

DATA _____

FIRMA _____