

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE C.C.

N. 32 DEL 30.10.2015

**REGOLAMENTO DEL  
MUSEO CIVICO DI SCIENZE NATURALI  
DEL COMUNE DI LOVERE INTITOLATO A  
“ALESSIO AMIGHETTI”**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 32 in data 30.10.2015

## **Art. 1 – DENOMINAZIONE E SEDE**

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento del Museo Civico di Scienze Naturali "Alessio Amighetti" di Lovere (d'ora in avanti indicato come Museo).

Il Museo è disciplinato dal presente regolamento di funzionamento, dalle disposizioni della L.R. n. 39 del 12.07.1974 e successive modificazioni e integrazioni, dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 11643 del 20.12.2002 di cui condivide le finalità e dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, "Codice dei beni culturali e del paesaggio".

Il Museo espone e valorizza collezioni ornitologiche e dei mammiferi, malacologiche, entomologiche, paleontologiche, mineralogiche, micologiche e dell'erbario.

Il Museo ha una sede espositiva in Via Guglielmo Marconi n. 19 e n. 23 presso il Parco di Villa Milesi e sede operativa in Piazza Vittorio Emanuele II, locali di proprietà comunale.

Il Museo è di proprietà del Comune di Lovere che lo ha istituito con atto n. 6 del 26.02.1997

## **Art. 2 - FINALITÀ E FUNZIONI**

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni al fine di diffondere la conoscenza del patrimonio naturalistico, storico e della tradizione del Sebino e del suo bacino imbrifero, compresi i territori della Valle Cavallina

Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i beni e le attività culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e intese a divulgare la conoscenza del territorio e le sue ricchezze naturali;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- apre al pubblico la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca, quando presenti
- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni ed enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale;
- aderisce, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- attiva e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e alla realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;

- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività, e uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico.

### **Art. 3 – PRINCIPI DI GESTIONE**

Il Museo, che non ha personalità giuridica propria, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Lovere.

Il Museo viene gestito direttamente con il personale dell'Ente o avvalendosi di soggetti esterni tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.

La gestione del Museo rientra nel Settore Area Affari generali – Servizi alla persona come individuato dall'organigramma dell'Ente; le competenze gestionali spettano in linea generale al Responsabile di tale unità organizzativa, secondo il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, fatti salvi i compiti affidati al Direttore del Museo dal presente regolamento o da altri atti di natura organizzativa.

Sono assegnati ai Responsabili di settore competenti:

- a) l'attuazione del progetto istituzionale, dei programmi annuali e pluriennali di sviluppo, e della loro gestione, monitoraggio e valutazione, con riferimento a:
  - gestione e cura delle collezioni (conservazione, documentazione, ricerca, studio e incremento delle collezioni);
  - ordinamento generale e allestimento del museo;
  - rapporti del museo con il pubblico e relativi servizi culturali (comunicazione e promozione, servizi educativi);
  - organizzazione e gestione delle risorse umane, tecniche e strumentali assegnate al Museo, ivi compresa la formazione e l'aggiornamento del personale;
  - strutture, sicurezza delle persone e del patrimonio mobile/immobile del Museo;
  - promozione e realizzazione di progetti di ricerca e di valorizzazione del patrimonio culturale;
- b) la gestione delle risorse finanziarie assegnate al centro di costo ed il reperimento delle risorse economiche necessarie.

Documenti programmatici più dettagliati possono essere elaborati da parte della Commissione appositamente nominata.

È possibile gestire il Museo a livello sovracomunale, adeguando conseguentemente l'assetto organizzativo.

Organi di governo del Museo sono il Sindaco, il Consiglio comunale e la Giunta.

Il Museo viene gestito in conformità ai programmi e agli indirizzi stabiliti dagli organi di governo comunali, che assegnano agli organi gestionali gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie (umane, finanziarie e strumentali).

### **Art. 4 – ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE**

Il quadro normativo di riferimento per la dotazione di personale del Museo è costituito dagli standard museali regionali. Le competenze sono delineate nelle Linee guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali (d.g.r. 20.12.2002, n. 7/11643).

L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni fondamentali:

- direzione;
- conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale;
- servizi educativi;
- sorveglianza, custodia e accoglienza;
- sicurezza;
- funzioni amministrative;
- funzioni tecniche.

Al Museo è garantita una dotazione stabile di personale con competenze e in quantità adeguate, ferma restando la possibilità di erogare i servizi, anche solo parzialmente, grazie a soggetti esterni, pubblici o privati, comprese le associazioni di volontariato, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.

Alcune delle funzioni fondamentali qui individuate potranno essere accorpate in capo ad una stessa figura professionale operante all'interno del Museo, garantendo tuttavia la massima coerenza tra funzione assegnata e competenza professionale. Per l'espletamento delle predette funzioni si può inoltre prevedere l'eventualità di forme di condivisione di figure professionali con altri musei in gestione associata.

Per svolgere compiutamente le sue funzioni il Museo può avvalersi anche di giovani del Servizio Civile Volontario Nazionale e/o di stagisti e tirocinanti provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura del Museo. In tali casi l'apporto alle attività del Museo non può costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate, bensì rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani, al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta nel settore dei musei.

Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento del Museo, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione; il Comune provvede alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

#### **Art. 5 – DIRETTORE DEL MUSEO**

Il ruolo di **Direttore** viene assegnato, con atto del Sindaco o di suo delegato ad una figura professionale idonea, in relazione agli standard museali prescritti dalla Regione, individuata all'interno della struttura, oppure acquisita all'esterno tramite incarico a termine o mediante convenzione con altro soggetto pubblico o privato.

Il Direttore, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e di controllo svolte dagli organi di governo, è responsabile della gestione complessiva del Museo. In particolare, svolge i seguenti compiti:

- a) è il custode dell'identità e delle finalità del Museo;
- b) riceve in consegna la sede, le raccolte, gli arredi, le attrezzature e i relativi inventari, ne ha la responsabilità nei confronti dell'ente proprietario e/o depositario, risponde agli organi di controllo e di tutela competenti per territorio per quanto di loro pertinenza; lasciando l'incarico, il Direttore effettua la consegna di tutto quanto affidatogli;
- c) rappresenta l'istituto verso l'esterno e ne promuove l'immagine pubblica;
- d) concorre con gli organi di governo alla definizione delle finalità del museo, all'elaborazione del progetto culturale e istituzionale, alla definizione degli obiettivi e degli indirizzi programmatici;
- e) elabora i documenti programmatici e le relazioni consuntive, da sottoporre all'approvazione degli organi di governo;
- f) dà il parere per il prestito e il deposito delle opere e sovrintende alle relative procedure;
- g) cura i rapporti con Soprintendenze, Regione, Provincia, altri musei;
- h) regola la consultazione dei materiali artistici e autorizza l'accesso ai depositi;
- i) rilascia permessi per studi e riproduzioni nel rispetto della normativa vigente in materia;
- j) cura il proprio costante aggiornamento nelle materie di propria competenza.

Il Direttore può delegare una parte di tali compiti ad altri soggetti dotati della necessaria professionalità (Conservatore, ecc.).

Per le modalità di nomina e revoca del Direttore si richiamano le disposizioni generali vigenti nell'Ente in tema di incarichi di responsabilità.

#### **Art. 6 – CONSERVATORE DELLE COLLEZIONI E DEL PATRIMONIO MUSEALE**

Per la conservazione e la cura del patrimonio e delle collezioni il Museo fa ricorso a professionalità adeguate con riferimento alle attività di ordinamento, cura ed incremento del patrimonio museale, alla inventariazione e catalogazione dei materiali, all'individuazione dei percorsi espositivi e degli allestimenti, alla documentazione e ricerca. Al fine di garantire l'espletamento di questa funzione in modo efficiente e continuativo, è prevista una specifica figura professionale denominata Conservatore; ad esso vengono affidate le attività di conservazione, documentazione, gestione e valorizzazione delle collezioni del Museo, in accordo con il Direttore.

Egli in particolare:

- a) è responsabile, in concorso con il Direttore, dell'identità e della finalità del Museo;
- b) collabora con il Direttore alla definizione degli obiettivi dell'istituto;
- c) è referente scientifico, all'interno del Museo e verso l'esterno, delle collezioni a lui affidate;
- d) è responsabile della conservazione dei beni affidatigli;
- e) cura le attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali e ne garantisce la pubblica fruizione;
- f) predispone in accordo con il Direttore i piani di manutenzione ordinaria, di conservazione e di restauro;
- g) propone programmi per l'incremento delle collezioni;
- h) conduce e coordina attività di studio e di ricerca scientifica;
- i) cura l'allestimento delle raccolte;
- j) dirige le attività connesse alle sue competenze, relazionandosi con personale tecnico anche in materia di sicurezza;
- k) collabora alla valorizzazione delle collezioni;
- l) collabora alle attività culturali, educative e di divulgazione scientifica;
- m) progetta e coordina attività relative alle esposizioni temporanee e di editoria del Museo;
- n) mantiene contatti con istituzioni analoghe e organismi scientifici;
- o) cura il proprio costante aggiornamento nelle materie di propria competenza;
- p) partecipa agli organi collegiali eventualmente preposti all'attività scientifico- culturale del museo.

L'incarico di Conservatore, qualora non possa essere individuato all'interno dell'organico dell'Ente, è affidato ad una figura professionale esterna, specializzata in materia, con atto che ne specifichi funzioni e responsabilità.

La figura professionale di *Conservatore* può essere condivisa da più musei tramite gestione associata.

#### **Art. 7 – SERVIZI EDUCATIVI**

Per i servizi educativi il Museo fa ricorso a professionalità adeguate, con riferimento alla definizione dei programmi, alle attività di elaborazione e coordinamento dei progetti didattici, alla cura dei rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l'offerta educativa, in accordo con la Direzione.

Il Responsabile dei servizi educativi in particolare:

- a) collabora con il Direttore e il Conservatore alla definizione dell'identità e della finalità del Museo, al progetto istituzionale e alla programmazione generale;
- b) collabora con il Conservatore nella definizione dei programmi e dei progetti di ricerca scientifica;

- c) svolge attività di ricerca, ai fini di rendere esplicita la valenza comunicativa e didattica di ogni oggetto del patrimonio culturale;
- d) progetta e propone i contenuti della comunicazione ai visitatori del museo, individuando anche i *media* più opportuni;
- e) progetta le iniziative e le attività educative più consone a rispondere ai bisogni del pubblico, non solo scolastico;
- f) coordina le attività degli operatori e di altre figure nell'ambito del servizio;
- g) è il referente privilegiato per il mondo della scuola e per gli altri soggetti che usufruiscono di servizi e attività educative;
- h) si occupa della documentazione, verifica e valutazione delle attività di settore, predisponendo procedure e strumenti adeguati;
- i) progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi;
- j) elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate.

La responsabilità dei servizi educativi può essere affidata a personale specializzato interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato. La figura professionale di Responsabile dei servizi educativi può essere condivisa da più musei in gestione associata.

#### **Art. 8 – SORVEGLIANZA, CUSTODIA E ACCOGLIENZA**

Al fine di garantire un efficiente servizio relativamente all'accoglienza dei visitatori, alla sorveglianza e alla custodia degli ambienti espositivi, di conservazione e delle aree di pertinenza del Museo, si possono assegnare tali compiti al personale interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio, nel quale vengono esplicitamente dichiarate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.

In particolare, il **soggetto incaricato**:

- a) assicura l'apertura e la chiusura del Museo e delle sue strutture pertinenti nel rispetto delle norme, e ne custodisce le chiavi;
- b) garantisce la vigilanza, tutela e sicurezza delle persone, dei beni immobili e mobili, dei locali espositivi e di deposito;
- c) garantisce l'accoglienza e la prima informazione al pubblico;
- d) registra gli ingressi dei visitatori, rilascia il titolo di ingresso, distribuisce i materiali informativi, vende le pubblicazioni, i cataloghi e ogni altro materiale promozionale del Museo, prenota le visite;
- e) raccoglie e rileva i dati relativi ai visitatori;
- f) garantisce il rispetto del corretto comportamento degli utenti del Museo, facendo rispettare il regolamento di visita;
- g) collabora a controllare l'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione (sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio microclimatico ambientale) possedendone le prime nozioni d'uso;
- h) attiva gli impianti di protezione e sicurezza e, se il caso, compie i primi interventi d'urgenza in risposta a segnali di attivazione, verificandone le cause;
- i) assicura, in caso di situazioni non ordinarie, i primi interventi ed avvisa il Direttore e, se necessario, le autorità competenti;
- j) in caso di pericolo, avvisa subito il responsabile della sicurezza e le autorità competenti e fornisce elementi di prima emergenza per la salvaguardia di persone e cose;
- k) controlla che la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso, siano condotte in modo compatibile con le indicazioni e i piani forniti dal Conservatore del Museo;
- l) collabora con il personale tecnico-scientifico alla movimentazione degli oggetti e alla manutenzione delle vetrine.

Ad integrazione e supporto dei servizi allestiti nel Museo, è possibile ricorrere all'inserimento di cittadini anziani o disagiati, o ad Associazioni di Volontariato che ne abbiano i requisiti.

## **Art. 9 – SICUREZZA**

Per garantire la sicurezza delle persone e del patrimonio mobile e immobile, il Museo fa ricorso a professionalità adeguate, con riferimento alla conoscenza della normativa vigente in materia e a competenze specialistiche nel campo della prevenzione e protezione.

Al fine di garantire l'espletamento di questa funzione in modo efficiente e continuativo, è prevista una specifica figura professionale denominata **Responsabile tecnico addetto alla sicurezza**. Tale figura coadiuva e assiste – nella programmazione del sistema di sicurezza – il datore di lavoro coordinandosi con la direzione del Museo e curando l'organizzazione del lavoro a lui assegnato.

In particolare, il Responsabile tecnico addetto alla sicurezza:

- a) è responsabile del corretto funzionamento degli impianti, ne garantisce lo stato di efficienza e ne assicura la manutenzione a cadenza periodiche secondo la normativa vigente, anche rispetto agli allestimenti;
- b) garantisce la conservazione dei beni garantendo il controllo delle condizioni termo-igrometriche e ambientali indicate dalla direzione del Museo e predispone strumenti di misurazione adeguati nel rispetto della normativa vigente;
- c) controlla e monitora lo stato di conservazione delle strutture edilizie;
- d) collabora con il datore di lavoro e la direzione del Museo per quanto riguarda:
  - analisi, valutazione e gestione dei rischi;
  - elaborazione dei programmi di prevenzione e protezione;
    - elaborazione di programmi di formazione, informazione e aggiornamento del personale;
    - redazione dei piani di evacuazione e di emergenza e delle istruzioni di sicurezza per il personale interno e per il pubblico, raccordandosi con le istituzioni competenti in materia;
- e) gestisce situazioni di emergenza.

La responsabilità della sicurezza può essere affidata a personale specializzato interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato. La figura professionale di Responsabile tecnico addetto alla sicurezza può essere condivisa da più musei in gestione associata.

## **Art. 10 – PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE**

L'attività del Museo è definita sulla base dei documenti di programmazione del Comune, approvati dagli organi di governo su proposta del Direttore. Nei limiti della disponibilità di bilancio, sono assicurate al Museo le risorse economiche e finanziarie adeguate a garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti per le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni, i servizi al pubblico.

Il bilancio dell'Ente individua le entrate specifiche che si prevede di destinare alle attività del Museo, integrandole se necessario con risorse aggiuntive. In particolare viene dato sostegno a specifici progetti, elaborati dal Direttore, per i quali possono intervenire la Comunità Europea, lo Stato, la Regione, la Provincia tramite concessione di contributi, nonché altri Enti pubblici e privati anche attraverso sponsorizzazioni, al fine di meglio adeguare la programmazione alle politiche di sistema.

Gli organi gestionali provvedono alla realizzazione delle attività programmate in conformità alle norme di contabilità previste dall'ordinamento. Sono previste relazioni periodiche agli organi di governo, al fine di assicurare un corretto monitoraggio dei programmi e la continua ridefinizione degli obiettivi, in corso di esercizio e a consuntivo.

## **Art. 11 – PATRIMONIO E COLLEZIONI DEL MUSEO**

Il patrimonio del Museo è costituito da:

- collezioni esposte: ornitologiche e dei mammiferi, malacologiche, entomologiche, paleontologiche, mineralogiche, micologiche e dell'erbario;

- documentazione bibliografica;
- attrezzature scientifiche ed informatiche;
- depositi: materiale della collezione "Curioni"; collezione micro-cristalli;
- attrezzature d'ufficio.

In particolare, le collezioni del Museo sono costituite da tutti i beni culturali mobili pervenuti o che perverranno a diverso titolo al Comune. Viene favorito l'incremento delle collezioni che può avvenire tramite acquisti, donazioni, lasciti testamentari e depositi, coerentemente con la politica e le linee guida stabilite nei documenti programmatici e/o regolamenti.

Le collezioni sono ordinate in modo che risultino, negli orari stabiliti, liberamente accessibili ai visitatori; per quanto riguarda i depositi, l'accesso è consentito previa autorizzazione del Direttore nelle modalità definite. Il Museo garantisce anche l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche al fine di favorire studi e ricerche.

Le decisioni sull'opportunità e le modalità di esposizione del materiale comunque acquisito spettano al Direttore e, di norma, non possono essere predeterminate negli atti di acquisizione.

Il materiale del Museo viene registrato in appositi registri di ingresso e successivamente inventariato. Di ogni opera è redatta la scheda di catalogazione scientifica contenente i dati previsti dalla normativa vigente. Gli inventari e i cataloghi sono aggiornati periodicamente.

Il prestito delle opere è di norma consentito, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante e delle condizioni offerte, ed è effettuato su autorizzazione del Direttore nel rispetto della normativa vigente.

#### **Art. 12 – SERVIZI AL PUBBLICO**

Il Museo garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo.

Il Museo è tenuto a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare. La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni;
- comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere);
- visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
- organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza;
- programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali;
- realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio.

Un'eventuale attività commerciale ha carattere meramente accessorio e strumentale dell'attività istituzionale e il Museo può gestire, o far gestire con convenzione, un punto vendita finalizzato a fornire un servizio al pubblico.



### **Art. 13 – RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il Museo è strettamente connesso al suo contesto territoriale per lo studio, la ricerca e la documentazione, e collabora con Università, Enti locali, la biblioteca civica e il Sistema Bibliotecario dell'area *Seriate-laghi* e le altre istituzioni culturali del territorio in azioni di comune interesse.

Partecipa a progetti educativi promossi dal mondo scolastico.

A tali scopi il Museo attiva convenzioni e si rende disponibile per tesi, tirocini, stage, laboratori, nel rispetto degli indirizzi stabiliti; favorisce l'azione delle associazioni di supporto didattico o operativo al Museo stesso, e coinvolge il volontariato nel rispetto delle normative vigenti.

### **Art. 14 – CARTA DEI SERVIZI**

L'azione del Museo deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Il Direttore del Museo è incaricato della redazione della Carta dei servizi che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti.

Il Museo promuove le opportune ricerche per:

- acquisire elementi sul gradimento degli utenti per i servizi offerti (reclami, questionari anche on line), con riferimento al rispetto degli standard di qualità stabiliti;
- affinare gli strumenti di valutazione dell'affluenza del pubblico.

La Carta dei servizi, previa approvazione da parte della Giunta, sarà resa pubblica attraverso sistemi di accesso remoto (sito ecc.) e mediante distribuzione a chiunque ne chiedi copia.

### **Art. 15 – NORME FINALI**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rimanda alle norme di legge che disciplinano la materia in ambito regionale e nazionale.

