

COMUNE DI MASSA



Medaglia d'Oro al Merito Civile

Comune di Massa

Regolamento Castello Museo Malaspina

Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 135 del 28/07/2020.

Sommario

Art. 1 - Proprietà e gestione	1
Art. 2 - Finalità e funzioni	2
Art. 3 - Patrimonio museale	2
Art. 4 - Beni depositati da terzi.....	3
Art. 5 - Sponsorizzazioni e contributi.....	3
Art. 6 - Principi di gestione	3
Art. 7 - Programmazione della gestione finanziaria del museo.....	4
Art. 8 - Organizzazione e risorse umane.....	5
Art. 9 - Direttore del museo.....	5
Art. 10 - Conservazione del patrimonio museale.....	6
Art. 11 - Servizi educativi e didattici	7
Art. 12 - Servizi al pubblico	8
Art. 13 - Sorveglianza, custodia e accoglienza	8
Art. 14 - Carta dei servizi	9
Art. 15 - Norme finali.....	9

Introduzione e Normativa di riferimento

Dopo lunghi e complessi interventi di restauro, iniziati negli anni Cinquanta del secolo scorso, il castello, terminata la sua funzione carceraria, venne aperto al pubblico quale “museo di se stesso”. Esso risulta composto di unità edilizie distinte ma connesse tra loro: la possente cinta muraria corredata da baluardi, i camminamenti con i vani per le artiglierie, la residenza signorile, il mastio. Ognuno di questi elementi presenta varie fasi di edificazione, ampliamento e modificazione, che occupano un orizzonte temporale che va dal medioevo al Seicento. Di notevole interesse è la parte residenziale che si sviluppa intorno ad un elegante cortile interno e presenta notevoli affreschi sia nelle sale interne, sia sulle facciate del palazzo. Un importante unicum culturale sono le epigrafi in volgare di derivazione umanistica-neoplatonica, sulla dimensione tripartita del tempo, che si svolgono lungo gli architravi delle splendide finestre rinascimentali del palazzo.

All'interno del castello sono ospitate varie emergenze storico-culturali tra cui un magazzino della Soprintendenza Archeologica della Toscana; mentre le sale conservano permanentemente alcuni pezzi di mobili di proprietà comunale, facenti parte dell'arredo del castello. Nel 2004 è stata allestita un' esposizione permanente di alcuni marmi (n. 3 porzioni di scultura) rinascimentali ritrovati durante i lavori di restauro

Normativa di riferimento

- Decreto Ministeriale 30 giugno 2016 n. 330, “Criteri per l’apertura al pubblico, la vigilanza e la sicurezza dei musei e dei luoghi della cultura statali”;
- Decreto Ministeriale 6 ottobre 2015, “Concessione in uso a privati di beni immobili del demanio culturale dello Stato”;
- Decreto-Legge 20 settembre 2015 n. 146, “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione” (Musei e luoghi della cultura servizi pubblici essenziali), convertito in Legge 12 novembre 2015 n. 182;
- Decreto Ministeriale 27 giugno 2014 n. 94, Regolamento recante modifiche al Decreto 11 dicembre 1997 n. 507 “Norme per l’istituzione del biglietto di ingresso ai monumenti, musei, gallerie, scavi di antichità, parchi e giardini monumentali dello Stato”
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i. relativo all’adozione del Codice dei beni culturali e del paesaggio;
- L. R. n. 21 del 25/2/2010 “Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali”;

Art. 1 - Proprietà e gestione

Il Museo del Castello Malaspina (da ora in poi denominato “Museo”) è di proprietà demaniale dello Stato ed è gestito dal Comune di Massa in virtù dell’atto di concessione n. 7139 del 30/10/1998.

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento del Museo del Castello Malaspina, sito in Via del Forte n. 15 ed è approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Massa.

Art. 2 - Finalità e funzioni

Il Museo è un'istituzione permanente, senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza del monumento simbolo della città di Massa.

Il Museo non possiede collezioni ma propone un percorso didattico-narrativo che guida i visitatori nell'approfondimento di diversi temi:

- l'edificio in se stesso;
- la storia dei vari poteri che utilizzarono il Castello come simbolo del proprio dominio su Massa e sul territorio;
- la storia della città di Massa nel suo complesso;
- l'estensione territoriale che costituiva il dominio dei diversi poteri che si sono succeduti.

Il Museo persegue le seguenti finalità:

- incrementare il proprio patrimonio a seguito di acquisti, donazioni, lasciti, depositi, etc.;
- conservare, valorizzare e rendere fruibili i beni archeologici e storici, con riguardo al territorio del Comune di Massa e all'area circostante, all'interno della Provincia di Massa-Carrara del cui sistema museale fa parte integrante;
- realizzare allestimenti di mostre temporanee per contribuire alla diffusione ed alla conoscenza del patrimonio storico-artistico;
- collaborare con Istituti, Associazioni, Enti per la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico artistico del territorio, promuovendo e pubblicando studi e ricerche a carattere storico artistico che abbiano valore scientifico, culturale, artistico o didattico;
- promuovere attività didattiche in collegamento con scuole di ogni ordine e grado e si rende disponibile a collaborare nella ricerca con istituti universitari;
- 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; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico (DM 113 21 febbraio 2018, Livelli uniformi di qualità dei musei), di seguito indicati come LUQ.

Art. 3 - Patrimonio museale

Il patrimonio del Museo è costituito da:

- Tutto l'edificato storico che lo caratterizza quale "Castello museo di se stesso". Le partiture pittoriche degli affreschi. Le epigrafi rinascimentali. Le testimonianze archeologiche di tipo ceramico di età medievale e rinascimentale (di proprietà dello

Stato).

- Busti ed elementi marmorei architettonici di epoca rinascimentale
- Iscrizioni marmoree del periodo carcerario

In particolare, le collezioni del Museo sono costituite da tutti i beni culturali mobili pervenuti o che perverranno a diverso titolo al Comune di Massa che ne detiene la proprietà o ne ha la disponibilità. 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.

Art. 4 - Beni depositati da terzi

Nel caso di opere d'arte regolarmente depositate presso il Museo da soggetti estranei all'Amministrazione Comunale è istituito un apposito registro dei depositi, con indicazione del soggetto depositante, del titolo in base al quale è effettuato il deposito e del termine di restituzione, se pattuito.

Nel caso in cui le parti intendano sottoporre a termine il deposito, tale termine dovrà essere pattuito nell'esclusivo interesse dell'Amministrazione che non sarà tenuta alla restituzione dei beni prima della data concordata, ma potrà ottenere dal depositante, in caso di necessità, il ritiro degli stessi anche prima del termine.

Il deposito presso il Museo di materiale di proprietà dello Stato viene regolato da apposita convenzione da stipulare con il Comune di Massa.

Nessun deposito potrà esser accettato senza il parere concorde del Direttore e senza formale atto di approvazione del competente organo comunale. Ogni deposito dovrà risultare da apposito verbale firmato dal Direttore e dal depositante, e verrà quindi trascritto nel registro generale dei depositi.

Art. 5 - Sponsorizzazioni e contributi

Al fine di migliorare i servizi erogati e realizzare progetti culturali nel Museo, l'Amministrazione Comunale può stipulare contratti di sponsorizzazione con soggetti privati secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente.

Per le finalità riportate all'art. 2, contributi finanziari possono essere concessi al Museo dallo Stato, dalla Regione Toscana e da altri Enti pubblici e privati; possono, inoltre, essere concesse da privati erogazioni liberali.

Art. 6 - Principi di gestione

Il Museo è una istituzione che non ha personalità giuridica propria costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Massa.

Il Sindaco, il Consiglio Comunale e la Giunta esercitano le funzioni di indirizzo politico amministrativo e di controllo secondo le rispettive competenze fissate dal TUELL.

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

Le *linee programmatiche* relative alle azioni ed ai progetti da realizzare da parte del Museo sono presentate dal Sindaco all'interno del programma di mandato e sentita la Giunta al Consiglio Comunale che partecipa alla loro definizione ed al loro adeguamento nell'ambito delle proprie funzioni di organo d'indirizzo e di controllo politico-amministrativo del Comune.

Documenti programmatici più dettagliati possono essere elaborati da parte della Commissione consiliare competente nell'ambito della propria attività ordinaria, avvalendosi della collaborazione dell'Assessore e dei servizi comunali interessati.

In attuazione alle linee strategiche di mandato, nel DUP vengono definiti gli indirizzi generali per il periodo corrispondente al mandato, con particolare riferimento al primo esercizio; nel Piano Esecutivo di Gestione sono altresì specificate annualmente le risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili, nonché gli obiettivi specifici da raggiungere.

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.

Alla data di approvazione del presente regolamento, il Museo non viene gestito direttamente da personale dell'Ente ma da soggetti esterni, pubblici o privati, selezionati tramite procedura ad evidenza pubblica con i quali viene successivamente sottoscritta apposita convenzione e/o contratto di servizio, ai sensi del d. lgs. 42/2004.

La convenzione può ricomprendere anche la gestione di attività complementari all'apertura del Museo (bookshop, caffetteria/punto ristoro) nonché l'organizzazione di mostre ed eventi di promozione storico- culturale e turistica del territorio, delle sue tradizioni e delle sue tipicità.

In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo da parte dell'Amministrazione Comunale in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente.

Art. 7 - Programmazione della gestione finanziaria del museo

Il Comune di Massa garantisce la copertura dei costi inerenti la gestione ordinaria del Museo istituendo appositi stanziamenti nel proprio bilancio, provvedendo altresì a costituire nel proprio bilancio appositi capitoli di entrata in cui introitare una percentuale dei proventi derivanti dall'attività di biglietteria, di organizzazione eventi e di bookshop e/o punto ristoro/caffetteria da definire nell'atto di convenzione e/o contratto, nonché gli eventuali contributi/sponsorizzazioni di cui all'art. 5 del presente regolamento.

La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni oltre a quelle già presenti nella normativa relativa ai musei di proprietà statale. Possono altresì essere fissate tariffe per biglietti cumulativi per l'accesso al Castello o al Castello Malaspina e ad altri luoghi della cultura massesi, anche aderenti al Sistema Museale di appartenenza.

Art. 8 - Organizzazione e risorse umane

L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurate in modo adeguato e continuativo le seguenti funzioni fondamentali:

- direzione;
- conservazione e cura del patrimonio;
- servizi educativi e didattici;
- sorveglianza, custodia e accoglienza;
- amministrazione.

Alcune delle funzioni fondamentali qui individuate, compatibilmente con le risorse disponibili, 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 in conformità con la L.R.21/2010 si può inoltre prevedere l'eventualità di forme di condivisione di figure professionali con altri musei appartenenti ad uno stesso sistema museale.

I profili professionali, i requisiti di accesso e le modalità di selezione del personale interno sono stabiliti dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, in conformità alle norme di legge, ai *LUQ*, alla *Carta nazionale delle professioni museali*. Tali livelli devono essere garantiti anche in caso di affidamento dei servizi all'esterno.

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.

Art. 9 - Direttore del museo

Il ruolo di Direttore viene assegnato, con atto del Sindaco ad una figura professionale adeguatamente qualificata, nominata sulla base di comprovate competenze tecniche e scientifiche e di consolidata esperienza nell'organizzazione e gestione di attività museali, individuata all'interno della struttura oppure acquisita all'esterno tramite incarico a termine o mediante convenzione con altro soggetto pubblico o privato. In particolare, è possibile affidarne la direzione al Direttore del Sistema Museale di cui il Museo fa parte.

Il Direttore riceve in consegna la sede, le raccolte, gli arredi, le attrezzature e i relativi inventari; lasciando l'incarico, il Direttore effettua la consegna di tutto quanto affidatogli.

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:

1. concorre alla definizione del progetto culturale e istituzionale del Museo;
2. elabora i documenti programmatici e le relazioni consuntive, da sottoporre all'approvazione degli organi di governo;
3. provvede alla realizzazione delle iniziative programmate per la valorizzazione del Museo;

4. coordina le attività di monitoraggio e valutazione delle attività e dei servizi, con particolare riferimento ai dati sulle presenze dei visitatori;
5. organizza, regola e controlla i servizi al pubblico, nel rispetto delle direttive regionali e degli standard di qualità fissati sulla Carta dei servizi;
6. dirige il personale scientifico, tecnico ed amministrativo assegnato alla struttura;
7. provvede alla gestione delle risorse finanziarie;
8. individua le strategie di reperimento delle risorse economiche necessarie;
9. coordina le attività di informazione, di promozione e di comunicazione al pubblico;
10. coordina gli interventi necessari per garantire l'adeguatezza degli ambienti, delle strutture e degli impianti;
11. sovrintende alle attività didattiche ed educative, coordinando l'operato degli addetti a tali funzioni;
12. assicura la tenuta e l'aggiornamento degli inventari;
13. sovrintende alla gestione scientifica del Museo e alla formazione di piani di ricerca e studio;
14. cura i rapporti con Soprintendenze, Regione Toscana, Provincia, Musei;
15. regola la consultazione dei materiali artistici e autorizza l'accesso ai depositi;
16. rilascia permessi per studi e riproduzioni.

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. 10 - Conservazione del patrimonio museale

Per la conservazione e la cura del patrimonio il Museo fa ricorso a professionalità adeguate con riferimento alle attività di cura ed incremento del patrimonio museale, 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:

1. collabora con il Direttore alla definizione dell'identità stessa del Museo;
2. programma e coordina le attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali anche attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche e telematiche;
3. predispone in accordo con il Direttore i piani di manutenzione ordinaria, di conservazione e di restauro;
4. coadiuva il Direttore nella predisposizione del programma espositivo annuale;
5. partecipa ai programmi per l'incremento delle collezioni;
6. segue l'iter inerente al trasferimento delle opere, all'esterno e all'interno del Museo;
7. assicura le attività di studio di ricerca scientifica, in collaborazione con il Direttore;
8. contribuisce ad elaborare i criteri e i progetti di esposizione delle raccolte;
9. collabora alla valorizzazione delle collezioni attraverso le attività culturali, educative e di

- divulgazione scientifica;
10. coadiuva il Direttore nella progettazione e al coordinamento delle attività relative alle esposizioni temporanee e di editoria del Museo;
 11. coadiuva il Direttore nella cura, nella progettazione scientifica nonché nella realizzazione di mostre temporanee;
 12. verifica e controlla i progetti di allestimento delle mostre temporanee;
 13. cura i cataloghi e le pubblicazioni relativi alle esposizioni da lui progettate e contribuisce alle pubblicazioni correlate alla comunicazione, promozione e pubblicizzazione dell'evento di cui è responsabile;
 14. collabora alla progettazione delle attività didattiche e educative e degli eventi collaterali connessi alle esposizioni.

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 il Sistema Museale.

Art. 11 - Servizi educativi e didattici

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:

1. collabora con il Direttore alla definizione dell'identità del Museo, dei progetti di ricerca e nell'organizzazione espositiva delle collezioni, per valorizzarne la componente educativo-didattica;
2. sviluppa e coordina i servizi educativi, predisponendo attività a favore dell'educazione permanente e ricorrente;
3. progetta e coordina attività, percorsi e laboratori didattici in relazione alle esposizioni temporanee;
4. elabora una proposta di piano delle attività didattiche, in relazione alle potenzialità, all'utenza e alle risorse disponibili del Museo;
5. analizza le caratteristiche e i bisogni dell'utenza reale e potenziale del Museo attraverso ricerche mirate e indagini statistiche;
6. favorisce l'accessibilità fisica, culturale, sensoriale ed economica alle attività educative da parte dei diversi pubblici;
7. individua le tecniche e gli strumenti di comunicazione più opportuni;
8. coordina le attività degli operatori e di altre figure nell'ambito del servizio;
9. progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi;
10. elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate;
11. predisporre strumenti per documentare, per verificare e per valutare le attività realizzate.

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 anche tramite Sistema Museale.

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 al Museo stesso e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto dei *LUQ*.

Il Museo è tenuto a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti nei limiti strutturali dell'immobile, l'accesso ai servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi nelle modalità previste dai *LUQ*, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare;
- 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.

Art. 13 - 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;
- b) garantisce la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale;
- c) segnala eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere;
- d) collabora a garantire il corretto posizionamento delle strutture informative, di supporto e di protezione delle opere, curandone la periodica manutenzione;
- e) cura il corretto funzionamento dei dispositivi e degli impianti audiovisivi;
- f) segue gli interventi tecnici affidati in esterno relativamente alla manutenzione degli impianti elettrici, termoidraulici e telefonici, e alle attività di giardinaggio e di gestione differenziata dei rifiuti;
- g) controlla e comunica al Direttore eventuali disfunzioni nei dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio microclimatico ambientale;
- h) cura la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso;

- i) assicura l'ordinaria pulizia delle opere esposte sulla base delle indicazioni e dei piani forniti dal Conservatore del Museo;
- j) assicura un corretto e ordinato deposito delle opere all'interno dei magazzini del Museo;
- k) cura la movimentazione interna di opere e materiali;
- l) assicura, in caso di situazioni di emergenza, i primi interventi ed avvisa il Direttore e, se necessario, le autorità competenti;
- m) assicura il rispetto del regolamento del Museo e delle disposizioni di sicurezza;
- n) accoglie i visitatori, regolandone l'accesso alle sale per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale;
- o) interpreta le esigenze di informazione delle diverse fasce di utenza;
- p) fornisce informazioni essenziali su percorsi, opere, servizi e attività del Museo;
- q) fa da tramite tra il pubblico e i responsabili del Museo per informazioni più specifiche;
- r) osserva e segnala al Direttore le esigenze e le eventuali difficoltà dei visitatori;
- s) coadiuva il Direttore al controllo e al monitoraggio della qualità dei servizi offerti al pubblico;
- t) svolge le operazioni di rilascio del titolo di ingresso, di distribuzione dei materiali informativi e promozionali e di vendita delle pubblicazioni e dei cataloghi e di ogni altro materiale disponibile nel Museo.

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. 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.