

**COMUNE DI MASSA LOMBARDA**

**CARTA DEI**

**SERVIZI CULTURALI**

## **LA CARTA DEI SERVIZI: STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE**

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai Servizi Comunali.

Con la Carta il Comune di Massa Lombarda si impegna, al limite delle disponibilità di bilancio, a migliorare la qualità dei Servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è una semplice “Guida ai servizi comunali”, ma un documento che può essere modificato e integrato secondo le esigenze e i suggerimenti del cittadino.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi; può essere definito quindi un “contratto” tra Amministrazione Comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

La Carta dei Servizi si ispira a :

‡ Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

‡ Legge 11 luglio 1995 n° 273 “ Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni” .

‡ Decreto legislativo n° 286 del 30/7/1999 “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'art. 11 della legge n° 59 del 15/3/1997”.

‡ Deliberazione Giunta regionale Emilia – Romagna 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”.

‡ Legge Finanziaria 2008, art.2 comma 461 (obbligo per i soggetti di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione di standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, per tutelare i diritti dei cittadini).

‡ Delibere della Commissione per la Valutazione la Trasparenza l'Integrità delle amministrazioni pubbliche:

- n 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20/12/2009 n. 198)”

- n.3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi (artt. 13, comma 6, lettera f) e 28 del decreto legislativo 150/2009)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali osservati nell'erogazione dei servizi sono:

1. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
2. CONTINUITA'
3. EFFICIENZA, EFFICACIA
4. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'
5. CORTESIA E DISPONIBILITA'
6. CHIAREZZA (E IDENTIFICABILITA')

### **1. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

I cittadini devono poter verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti e il rispetto da parte della struttura comunale di leggi e regolamenti. In particolare sarà garantito il diritto all'informazione per facilitare la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

In tal senso il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e le trasparenza nell'informazione e ad identificare, attuare ed incentivare concrete verifiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

### **2. CONTINUITA'**

Il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità e nei limiti delle disponibilità di bilancio, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore.

### **3. EFFICIENZA, EFFICACIA**

Il Comune di Massa Lombarda opera per il miglioramento continuo dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata qualificata e competente alle esigenze dei cittadini/utenti.

Per ottenere il massimo dei risultati e della qualità le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impegnate in maniera oculata e razionale.

Si impegna inoltre a sensibilizzare gli utenti verso un migliore utilizzo dei servizi.

### **4. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Il Comune si impegna ad erogare i servizi ai cittadini nel rispetto dei diritti di ognuno, senza discriminazione di alcun genere, garantendone parità di trattamento e parità di situazioni e condizioni individuali.

## 5. CORTESIA E DISPONIBILITA'

L'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri servizi si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio.

Per contribuire al rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio.

Il Comune si impegna inoltre a favorire i suddetti comportamenti degli operatori attraverso opportune e specifiche azioni formative.

## 6. CHIAREZZA (E IDENTIFICABILITA')

Il Comune si impegna ad adeguare costantemente le modalità con le quali scambia informazioni coi cittadini.

In particolare pone la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna a garantire l'attivazione di specifici canali per messaggi relativi a servizi diretti a particolari categorie di utenti.

## **L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE**

Il Comune di Massa Lombarda considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e del rapporto con i cittadini/utenti.

Per questo motivo il Comune si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini, in particolare:

- garantisce negli uffici comunali la presenza di avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- predispone sul territorio comunale appositi spazi idonei ad ospitare avvisi e comunicazioni
- garantisce un'ampia possibilità di accesso alle informazioni inerenti ai servizi (sito web del Comune, Ufficio Comunicazione e Ascolto, Ufficio Servizi culturali, posta elettronica, telefono).

## **LA QUALITA' DEI SERVIZI**

Il Comune di Massa Lombarda assicura il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso l'adozione di standard e la valutazione del soddisfacimento dei Cittadini e degli altri Utenti.

a) Adozione di standard per l'erogazione di servizi.

Il Comune si impegna ad individuare gli aspetti più rilevanti della qualità dei servizi erogati e ad esprimerli attraverso opportuni indicatori di qualità (standard) misurabili e verificabili da parte degli Utenti.

Per ciascun indicatore il Comune identifica i valori che intende rispettare nell'erogazione dei servizi.

b) Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza.

Il Comune predispone il monitoraggio della qualità dei servizi e della soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso periodiche indagini strutturate.

Gli elementi significativi della qualità (individuati per ogni servizio) sono soggetti a periodica verifica volta ad accertare l'aderenza alle esigenze dei Cittadini.

## **TUTELA DEL CITTADINO**

Il Comune per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini e degli altri utenti, attiva forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida sin dal momento della sua emanazione da parte del Comune.

La Carta è uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato in relazione all'assetto di servizi erogati dal Comune e in funzione delle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

# SERVIZI

## MUSEO “CARLO VENTURINI” E PINACOTECA

### 1. PRESENTAZIONE ( Storia, finalità, missione)

Il Museo Civico “Carlo Venturini” ha sede in Massa Lombarda, in via Zaganelli 2 – nei locali del Centro Culturale, è di proprietà del Comune di Massa Lombarda ed è stato inaugurato nel 1990.

Il Museo permette una collocazione permanente alla preziosa raccolta che il dottor Venturini lasciò al Comune di Massa Lombarda oltre cento anni fa.

La figura di Carlo Venturini, per la storia e la cultura massese riveste un ruolo di tutto rilievo, non solo perché il suo nome si lega all’esistenza della Biblioteca Comunale, che proprio da un nucleo librario appartenuto a Venturini trae origine, ma anche perché la sua collezione rappresenta un esemplare spaccato delle vicende, criteri e motivazioni ideologiche che animarono il collezionismo antiquario ottocentesco.

La collezione presenta caratteristiche di grande varietà ed eterogeneità: unisce infatti nuclei omogenei di materiali archeologici, ceramici, naturalistici ad oggetti strani e curiosi.

Dalle memorie di Venturini appare evidente la finalità educativa e filantropica che mosse il collezionista, il cui patrimonio doveva costituire un’occasione di studio e di miglioramento per i cittadini, illustrando attraverso i documenti della vita dell’uomo la storia delle civiltà antiche rappresentare elemento di decoro per la città, negli anni in cui in molti comuni nascevano istituti civici destinati alla conservazione del patrimonio storico e artistico.

Il Museo Venturini vuole quindi aiutare ad intendere nei contenuti il collezionismo dell’ottocento, che fu anche l’effetto di attenzioni culturali che personaggi come Venturini manifestarono verso le memorie di civiltà ed epoche lontane e diverse.

Altro scopo è quello di far fruttare le risorse così accumulate, procurando ai visitatori, studiosi, studenti, nuovi riferimenti reali ai modelli di conoscenza del mondo antico per di più da ambiti non consueti.

Il Museo è un istituto culturale, scientifico, educativo, al servizio della comunità, aperto al pubblico, il cui scopo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte

dell'utenza (cittadini, visitatori, turisti e studiosi) dei beni artistici, naturalistici, archeologici, storici e documentari con particolare riguardo al territorio del Comune di Massa Lombarda, alla Provincia di Ravenna del cui sistema museale fa parte integrante, e in generale alla storia e alla cultura del "collezionismo" dell'ottocento.

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; a tal fine assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

## **2. COMPITI**

Il Museo Civico "Carlo Venturini" esercita le seguenti funzioni:

- cura la conservazione e la sicurezza delle collezioni e della struttura;
- assicura l'inventariazione e la catalogazione dei beni posseduti;
- gestisce l'esposizione dei materiali;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- propone iniziative volte a formare una cultura dei beni culturali del territorio attraverso pubblicazioni, conferenze, convegni, mostre, ricerche, anche in collaborazione con Soprintendenza, istituti di ricerca ed enti operanti nel campo della divulgazione dei beni culturali;
- svolge attività didattica in collegamento con le scuole di ogni ordine e grado;
- sviluppa a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- promuove la valorizzazione del patrimonio;
- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia-Romagna nella sua articolazione operativa dell'Istituto per i Beni Culturali, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- 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.
- salvaguarda i beni culturali e ne diffonde la conoscenza, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale;
- opera in collaborazione con gli altri musei all'interno del sistema museale provinciale;
- offre attività e servizi finalizzati alla divulgazione scientifico-didattica e turistico-culturale;
- promuove nell'ambito operativo il coinvolgimento in attività di vario genere delle associazioni culturali e di volontariato locali;
- potenzia e arricchisce le collezioni e il materiale documentario attraverso acquisizioni, donazioni, lasciti e prestiti temporanei;
- promuove l'informazione al pubblico e la partecipazione dei cittadini alla vita del museo.

### 3. SERVIZI

I principali servizi che eroga il Museo si articolano nei seguenti settori:

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

#### Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico disponibilità di audioguide	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; con guida prenotazione obbligatoria (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati (minimo 10 massimo 30 visitatori) accesso: gratuito



## Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale archeologico, ceramico, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: Enti, associazioni accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala multimediale per incontri, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in orario di apertura del Centro culturale	destinatari: associazioni culturali accesso: a pagamento

## Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici.	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, 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 laboratori / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; 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

## Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni, 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

## Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
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 o istituti scolastici 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 per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito

## 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 o a pagamento
comunicazione in rete	Aggiornamento informazioni sul sito web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

MUSEO "CARLO VENTURINI"  
C/O CENTRO CULTURALE "C. VENTURINI"

Via Zaganelli, 1  
48024 Massa Lombarda (RA)  
Telefono 0545-985812 - 985832-3  
e-mail: [cultura@comune.massalombarda.ra.it](mailto:cultura@comune.massalombarda.ra.it)  
sito web: [www.comune.massalombarda.ra.it](http://www.comune.massalombarda.ra.it)

## **ORARI DI APERTURA**

### INVERNALE:

LUNEDI'	9,30 – 13	15 -18.30
MARTEDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
MERCOLEDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
GIOVEDI'	9,30 – 13	15 -18.30
VENERDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
SABATO	9.30 - 12.30	

### ESTIVO:

LUNEDI'	9,30 – 12,30	15-18,30
MARTEDI'	9,30 – 12.30	15 -18,30
MERCOLEDI'	9,30 – 12.30	
GIOVEDI'	9,30 – 12,30	15 -18,30
VENERDI'	9,30 – 12.30	15 -18,30
SABATO	9.30 – 12.30	

## **SCUOLA D'ARTE E MESTIERI "UMBERTO FOLLI"**

La Scuola d'Arte e Mestieri di Massa Lombarda nasce nel lontano 1920. Nel corso della sua storia la scuola ha visto alla propria guida personalità di particolare prestigio, fra cui il pittore Luigi Varoli nella prima metà degli anni venti e il Professore Teodorico Orselli, che sarà poi nominato direttore dell'Accademia di Belle Arti di Ravenna e fondatore, su incarico del Ministero della Pubblica Istruzione, dell'Istituto Statale d'Arte per il Mosaico. L'impulso decisivo, però, allo sviluppo e all'affermazione della scuola è stato dato dall'impegno del Professor Umberto Folli, che la rifondò dopo una decina di anni di chiusura e ne assunse la direzione dal 1947 al 1986. La scuola divenne luogo di attrazione per allievi provenienti, oltre che da Massa Lombarda, da ogni parte dell'Emilia Romagna e molti di loro proseguirono la carriera artistica, stimati e premiati. A conferma del prestigio raggiunto dalla scuola, nel 1969 Umberto Folli e i suoi allievi vennero incaricati di ridipingere, su disegni originali del Piermarini, il soffitto del Teatro della Scala di Milano, distrutto dagli eventi bellici.

L'intento principale della scuola, rimasto vivo tutt'oggi, era quello, come usava affermare il Direttore, di "aprire le menti" e dunque destare nei cittadini curiosità ed interesse per la conoscenza dell'arte ed incentivarli a valorizzare le capacità creative ed inventive. Scuola di talenti, quindi, ma non solo. La scuola fornisce insegnamenti d'arte applicata ad artigiani, offre lezioni di storia, visite a musei, allestisce mostre di pittori massesi del passato e degli allievi della scuola stessa, organizza conferenze. Il testimone di Folli è stato poi raccolto dalla pittrice Giuseppina Zardi e oggi da Luigi Valgimigli.

### **COSA OFFRE**

L'offerta oggi comprende due tipi di corsi: i laboratori annuali di *Figura dal vero*, *Attività Plastiche*, *Pittura* ed eventuali corsi autogestiti *su temi vari*.

Gli obiettivi rimangono quelli di diffondere e incentivare la conoscenza e la frequentazione del linguaggio artistico nelle sue varie forme, di conservare antichi procedimenti artistico-artigianali, di stimolare le potenzialità creative, di affrontare percorsi di sperimentazione.

## **CORSI PER ADULTI**

### **Corsi annuali**

- Figura dal vero
- Attività Plastiche
- Pittura

*Periodo dei corsi:* dal 1° ottobre al 31 maggio

*Nelle giornate di:* lunedì, mercoledì, venerdì

*Orario:* dalle ore 20.30 alle 22.30

## **CORSI PER BAMBINI**

- Laboratorio “Il Pastello”, per i bambini dai 6 agli 11 anni.

*Periodo dei corsi:* dal 1° ottobre al 31 maggio

*Orari:* 2 lezioni settimanali di un’ora e mezza a scelta all’interno dei seguenti orari:

Martedì e Giovedì

dalle ore 15.00 alle ore 16.30

dalle ore 16.30 alle ore 18

Sabato

dalle ore 9.30 alle ore 11.30

## **CORSI PER RAGAZZI**

Il Laboratorio “Adolescenti”, per i ragazzi dai 12 ai 16 anni, presso l’atelier del Centro Giovani, prevede corsi di:

- Fumetto
- Disegno
- Cartapesta

*Periodo dei corsi:* dal 1° novembre al 31 maggio

*Nelle giornate di:* martedì e giovedì

*Orario:* dalle ore 16.30 alle ore 18.30

## **CHI SONO I DESTINATARI**

La scuola si rivolge ai tutti i cittadini con percorsi differenziati per adulti, bambini e adolescenti proponendo livelli amatoriali, formativi, di perfezionamento e di sperimentazione.

## **COME SI ACCEDE E SI FRUISCE**

Si accede ai corsi mediante iscrizione, pagamento della quota relativa e di una rata mensile.

Per l'iscrizione occorre compilare un modulo fornito dalla scuola stessa.

Le lezioni si svolgono nel periodo ottobre-maggio.

## **DOVE**

Corsi della Scuola d'Arte e del "Pastello" si svolgono presso l'ala ovest della Scuola Elementare "Luigi Quadri" – via Risorgimento, 5.

L'attività dell'Atelier si svolge presso il laboratorio del Centro Giovani, via Zaganelli, 1.

## **RECAPITI**

Area Servizi culturali c/o Municipio, Piazza Matteotti, 16

Tel. 0545-985836

Fax 0545 – 985837

mail: [cultura@comune.massalombarda.ra.it](mailto:cultura@comune.massalombarda.ra.it)

## **BIBLIOTECA “C. VENTURINI”**

Il Comune di Massa Lombarda favorisce la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della persona e la consapevole partecipazione alla vita associata e si impegna a rimuovere gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio di questo diritto, facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati. A tal fine la Biblioteca Comunale si ispira integralmente ai principi contenuti nel manifesto dell' UNESCO sulle biblioteche pubbliche e a quanto previsto dalla L.R. 18/2000 “Norme in materie di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”, in special modo all'art. 11 comma 1: *“Le biblioteche e gli archivi storici sono istituti culturali che concorrono, secondo la loro specifica caratterizzazione storica e istituzionale e la loro prevalente tipologia, all'attuazione del diritto di tutti i cittadini all'informazione e all'educazione permanente, nonché allo sviluppo della ricerca e della conoscenza mediante la raccolta, l'ordinamento, la conservazione, la messa a disposizione del pubblico dei documenti e l'erogazione dei servizi informativi”.*

La biblioteca ha una consistenza libraria di oltre 50.000 volumi (oltre a n. 13000 volumi e materiale multimediale della biblioteca per ragazzi “Il Signor Oreste”) e conserva un fondo antico di circa 8000 volumi comprendente il fondo “Carlo Venturini”.

La biblioteca aderisce alla Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino ed è attrezzata per consultazioni Internet e per utilizzi multimediali.

### **COSA OFFRE**

- ‡ Prestito a domicilio e prenotazione di volumi, DVD, videocassette, audiolibri.
- ‡ Prestito interbibliotecario.
- ‡ Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito esterno.
- ‡ Assistenza e consulenza alle ricerche bibliografiche e di documentazione su cataloghi e repertori cartacei, elettronici, banche dati e via Internet.
- ‡ Informazioni su servizi bibliotecari, supporto informativo e formativo all'attività didattica delle scuole e visite guidate agli spazi e al patrimonio della biblioteca.
- ‡ Riproduzione documenti della biblioteca.
- ‡ Allestimento di mostre bibliografiche, iniziative di promozione alla lettura, cicli di presentazione di libri, letture animate.

- ‡ Sala multimediale e collegamento a Internet.
- ‡ Sala ragazzi con spazi per lo studio e servizio di prestito, consultazione, ricerca bibliografica.
- ‡ Sala per consultazione riviste e quotidiani.
- ‡ Mediateca con servizio di prestito di DVD e VHS.
- ‡ N. 1 postazione per la video scrittura
- ‡ N. 1 postazione per la consultazione dei cataloghi bibliografici on – line.

### **CHI SONO I DESTINATARI**

Tutte le persone possono accedere ai servizi della Biblioteca.

Ai ragazzi fino ai 16 anni sono specificatamente destinati i servizi della biblioteca de “Il signor Oreste”.

### **COME SI ACCEDE E SI FRUISCE**

#### **Prestito e prenotazione**

La biblioteca fornisce gratuitamente, nel rispetto del regolamento e della legislazione vigente, in prestito a domicilio volumi, DVD, VHS della propria dotazione.

Effettua anche il servizio di prenotazione di volumi o DVD –VHS non immediatamente disponibili.

Generalmente il prestito esterno per libri è di 31 giorni, per DVD e VHS è di 7 giorni (per la Biblioteca “il Signor Oreste” è di 15 giorni).

La Biblioteca attiva inoltre il prestito interbibliotecario su richiesta degli utenti. Per questo servizio si richiede il rimborso delle spese di spedizione postale.

#### **Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito**

La Biblioteca consente gratuitamente la consultazione in sede di opere e documenti che non sono ammessi al prestito esterno.

La consultazione in sede di materiale (manoscritti, edizioni dei secoli XVI – XVIII e altre



opere di particolare valore artistico, bibliografico o di difficile conservazione) appartenente al Fondo Storico, può essere consentita mediante atto del responsabile della biblioteca. La Biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per la consultazione di libri, materiale raro e di riviste e quotidiani.

### **Assistenza e consulenza**

La Biblioteca offre gratuitamente assistenza e consulenza agli utenti singoli e alle scuole che devono effettuare ricerche bibliografiche e di documentazione utilizzando cataloghi e reperti cartacei, elettronici e banche dati via Internet.

### **Informazioni e visite guidate**

La Biblioteca fornisce informazioni agli utenti sugli orari e sui servizi che la stessa o altre Biblioteche offrono.

Effettua inoltre, su appuntamento, visite guidate a gruppi per illustrare storia e organizzazione dei propri servizi e il proprio patrimonio.

Fornisce anche istruzioni per la fruizione dei cataloghi cartacei o presenti in Internet.

### **Riproduzione documenti**

Si effettua la riproduzione di materiale appartenente alla Biblioteca, nel rispetto della legislazione vigente in materia di diritto d'autore. Il servizio è a pagamento.

### **Iniziative culturali**

L'accesso alle attività culturali è di norma libero e gratuito.

### **Servizi Internet**

La Biblioteca mette a disposizione postazioni per l'accesso ad Internet e a programmi di videoscrittura.

L'utilizzo di Internet è gratuito, previa iscrizione alla biblioteca. E' possibile effettuare delle stampe.

## **Mediateca**

La Biblioteca possiede una raccolta di materiale multimediale in DVD e VHS. Possono accedere al prestito minori e adulti, previa iscrizione al servizio.

Per i minori si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri detenga la potestà.

Il prestito dei documenti multimediali prevede N° 1 DVD o VHS ad utente per 7 giorni (15 giorni per la Biblioteca "Il Signor Oreste").

## **Servizi per bambini e ragazzi**

La sezione ragazzi (0 – 16 anni) mette a disposizione degli utenti 3 sale della Biblioteca; i minori che vi accedono devono essere accompagnati da un adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali.

Il servizio di prestito dei VHS, DVD e dei libri è gratuito.

L'iscrizione al prestito è aperta ai minori residenti in Regione, con la compilazione e sottoscrizione di un modulo da parte di un genitore.

Ogni utente può prendere a prestito fino a 3 libri per 31 giorni e 1 VHS o DVD per 15 giorni.

BIBLIOTECA "C. VENTURINI" E BIBLIOTECA "IL SIGNOR ORESTE" (0-16 anni)  
C/O CENTRO CULTURALE "C. VENTURINI"

via Zaganelli, 1  
48024 Massa Lombarda (RA)  
Telefono 0545-81388  
e-mail:  
sito web: [www.comune.massalombarda.ra.it](http://www.comune.massalombarda.ra.it)

## ORARI DI APERTURA

### Biblioteca "C. Venturini"

#### INVERNALE:

LUNEDI'	9,30 – 13	15 -18.30
MARTEDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
MERCOLEDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
GIOVEDI'	9,30 – 13	15 -18.30
VENERDI'	9,30 – 12.30	15 -18.30
SABATO	9.30 - 12.30	

#### ESTIVO:

LUNEDI'	9,30 – 12,30	15-18,30
MARTEDI'	9,30 – 12.30	15 -18,30
MERCOLEDI'	9,30 – 12.30	
GIOVEDI'	9,30 – 12,30	15 -18,30
VENERDI'	9,30 – 12.30	15 -18,30
SABATO	9.30 – 12.30	

### Biblioteca "Il Signor Oreste"

#### INVERNALE

DAL LUNEDI' AL VENERDI':	15 – 18.30
SABATO:	9.30 – 12.30

#### ESTIVO

LUNEDI'	9,30 – 12,30	15 – 18,30
MARTEDI'	9,30 – 12,30	
MERCOLEDI'	CHIUSO	
GIOVEDI'	9,30 – 12,30	15 – 18,30
VENERDI'	9,30 – 12,30	15 – 18,30
SABATO	9.30 – 12.30	

## **SCUOLA DI MUSICA COMUNALE**

Dopo un primo periodo di attività della scuola di musica negli anni '80-'90, i corsi, a cura dell'Amministrazione Comunale, sono ripresi nell'anno scolastico 2001-2002 arrivando fino ad oggi.

La scuola di musica si pone come punto di riferimento per la comunità locale, per l'insegnamento della musica e svolge una funzione di diffusione della cultura musicale a vari livelli (formativo, ricreativo, professionale) e per tutte le età.

Dall'anno scolastico 2008-2009 i corsi sono gestiti da Music Academy di Faenza.

### **COSA OFFRE**

Corsi di:

- Chitarra
- Pianoforte
- Basso
- Batteria
- Sassofono
- Canto lirico
- Canto moderno
- School of Rock (per band)
- Musicanto (propedeutica musicale per bimbi dai 3 ai 6 anni)
- Teoria e solfeggio
- Canto corale
- 
- 
- 

I corsi si rivolgono a studenti di tutte le età (dai 3 anni circa in su) ed a tutti i livelli di conoscenza musicale (a partire dal principiante).

E' possibile la frequenza dell'indirizzo PROFESSIONALE o dell'indirizzo AMATORIALE a seconda delle aspirazioni di ogni studente.

Per ogni strumento gli insegnamenti seguono metodologie ed attività studiate appositamente in base all'età di ogni allievo.

Si distinguono i seguenti percorsi:

- KIDS dai 3 ai 13 anni circa.
- YOUNG dai 14 ai 26 anni circa in su.
- ADULTI dai 26 anni circa in su.

E' possibile la frequenza in lezioni individuali o in micro-gruppi (2-3 persone circa) settimanale o con frequenza diversa a seconda delle esigenze dello studente. La durata delle lezioni standard è di 60 minuti; a richiesta sono possibili lezioni di 45 o 30 minuti.

Al raggiungimento di un numero di domande è possibile l'attivazione di corsi su strumento ulteriori (es. fisarmonica, tastiera, tromba, violino, clarinetto, ecc.).

## **CHI SONO I DESTINATARI**

La scuola si rivolge sia a chi intende avvicinarsi alla musica a scopo amatoriale, sia a chi, già avviato agli studi e in possesso di buone attitudini, si propone di sostenere esami di stato nei Conservatori nella prospettiva di ottenere un titolo di studio.

I corsi sono organizzati in modo da corrispondere alle particolari esigenze degli utenti, siano essi bambini, giovani o adulti.

## **COME SI ACCEDE E SI FRUISCE**

Si accede ai corsi mediante iscrizione, pagamento della quota relativa e di una retta mensile.

I nuovi allievi devono presentare domanda di iscrizione compilando un modulo fornito dalla scuola stessa.

Gli allievi già iscritti devono confermare la frequenza compilando un modulo apposito fornito dalla scuola e consegnare la ricevuta di pagamento della quota di iscrizione.

Ogni corso prevede un minimo di 24 incontri, a carattere individuale o collettivo, di durata differenziata in funzione del tipo di corso e di materia.

Le lezioni si svolgono nel periodo da metà ottobre a metà giugno. Gli orari sono stabiliti annualmente.

## **DOVE**

I corsi si svolgono presso l'ala ovest della Scuola Primaria "Luigi Quadri" – via Risorgimento, 5 e presso il Centro Giovani – JYL – via Zaganelli, 1.

## RECAPITI PER INFORMAZIONI

MUSIC MASTER ACADEMY

Tel. 0546-6223361

Cell. 331/2443616

[Info@musicademy.it](mailto:Info@musicademy.it)

COMUNE DI MASSA LOMBARDA

Ufficio Attività Culturali

Tel. 0545-985832-3

e-mail: [cultura@comune.massalombarda.ra.it](mailto:cultura@comune.massalombarda.ra.it)

sito web: [www.comune.massalombarda.ra.it](http://www.comune.massalombarda.ra.it)

## **MUSEO DELLA FRUTTICOLTURA “ADOLFO BONVICINI”**

### **1. PRESENTAZIONE (Storia, finalità, missione)**

Il Museo “Adolfo Bonvicini” ha sede in Massa Lombarda, in via Amendola 40, è di proprietà del Comune di Massa Lombarda, è stato inaugurato nel 1983.

La peculiarità di Massa Lombarda è quella di essere stata negli anni di fine '800, con le prestigiose figure dei Crud, Maccaferri e Bonvicini, pioniera nell'introduzione delle coltivazioni arboree e della frutticoltura specializzata, collocandosi successivamente nei primi decenni del '900 all'avanguardia in tale settore in tutto il territorio nazionale, come dimostra il sorgere e l'affermarsi di tutta una serie di aziende collegate alla produzione, lavorazione, trasformazione e commercializzazione della frutta, dalle prime mostre nazionali sulla frutticoltura agli anni '70 -80 durante i quali è andata in crisi la struttura economica massese basata sulla agricoltura.

Tale peculiarità è stata perciò al centro di un lento e paziente lavoro di raccolta, censimento e ricostruzione di un patrimonio ormai estinto, la cultura materiale del modo contadino; tale ricerca è confluita come momento di sintesi nella realizzazione di una struttura museografica intesa come centro di dibattito , di approfondimento sulle modificazioni del territorio e del mondo agricolo nonché sede di elaborazione e di ricerca degli ambiti più significativi relativi alla cultura contadina, alla vita e al lavoro nelle campagne del territorio della Bassa Romagna e più in generale allo sviluppo sociale, economico, culturale della comunità .

Il Museo è un istituto culturale, scientifico, educativo, al servizio della comunità, aperto al pubblico, il cui scopo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza (cittadini, visitatori, turisti e studiosi) dei beni demo-etno-antropologici, storici, documentari, con particolare riguardo al territorio del Comune di Massa Lombarda, alla Provincia di Ravenna del cui sistema museale fa parte integrante, e in generale alla storia dell'agricoltura e della frutticoltura, alla cultura contadina.

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; a tal fine assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

## 2. COMPITI

Il Museo “ Adolfo Bonvicini” esercita le seguenti funzioni:

- cura la conservazione e la sicurezza delle collezioni e della struttura;
- assicura l' inventariazione e la catalogazione dei beni posseduti;
- gestisce l'esposizione dei materiali;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- propone iniziative volte a formare una cultura dei beni culturali del territorio attraverso pubblicazioni, conferenze, convegni, mostre, ricerche, anche in collaborazione con Soprintendenza, istituti di ricerca ed enti operanti nel campo della divulgazione dei beni culturali;
- svolge attività didattica in collegamento con le scuole di ogni ordine e grado;
- sviluppa a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- promuove la valorizzazione del patrimonio;
- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia-Romagna nella sua articolazione operativa dell'Istituto per i Beni Culturali, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di reperti 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;
- salvaguarda i beni culturali e ne diffonde la conoscenza, , ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale;
- opera in collaborazione con gli altri musei all'interno del sistema museale provinciale;
- offre attività e servizi finalizzati alla divulgazione scientifico-didattica e turistico-culturale;
- promuove nell'ambito operativo il coinvolgimento in attività di vario genere delle associazioni culturali e di volontariato locali;
- potenzia e arricchisce le collezioni e il materiale documentario attraverso acquisizioni, donazioni, lasciti e prestiti temporanei;



- promuove l'informazione al pubblico e la partecipazione dei cittadini alla vita del museo.

### 3. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

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

#### Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria	destinatari: gruppi organizzati (minimo 10 massimo 30 visitatori) accesso: gratuito.

#### Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca/Archivio	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale etnografico, archivistico, grafico e iconografico	Destinatari: enti, associazioni accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare.
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della saletta conferenze per attività culturali attinenti temi museali	destinatari: enti, istituti, associazioni culturali accesso: da concordare

#### Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza	elaborazione di progetti, percorsi didattici e	destinatari: insegnanti e scuole di

metodologico-didattica	approfondimenti tematici.	ogni ordine e grado, 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 laboratori / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; 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

## Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi.	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare.
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi.	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito.
	organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni, seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale.	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

## Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
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 per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito

## 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 o a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento informazioni sul sito web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio Attività Culturali presso Municipio (tel. 0545 985832-3) e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: [cultura@comune.massalombarda.ra.it](mailto:cultura@comune.massalombarda.ra.it).

### MUSEO DELLA FRUTTICOLTURA "ADOLFO BONVICINI"

Viale Amendola, 40  
48024 Massa Lombarda (RA)  
Telefono 0545 985832 – 3  
E-mail: [cultura@comune.massalombarda.ra.it](mailto:cultura@comune.massalombarda.ra.it)  
sito web: [www.comune.massalombarda.ra.it](http://www.comune.massalombarda.ra.it)

Apertura : su richiesta

# STANDARD DI QUALITA'

## MUSEO "CARLO VENTURINI"

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. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

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.

### 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

### Programmazione e risorse finanziarie

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

### Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	illuminazione adeguata negli ambienti museali.
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima

		invernale di 18° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili;

## Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo.
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite con atto formale tutte le funzioni fondamentali.
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi.

## Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi digitalizzati	redazione secondo modalità verificate

## Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato.
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 ; pianta di orientamento esposta 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 di una guida al Museo e	Monografia del Museo a disposizione per

	altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	consultazione e per acquisto completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni e ambientazioni scenografiche; disponibilità di sala multimediale con postazioni internet
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono 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 educativo-didattiche; 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 ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio.	consultazione continua negli orari di apertura del museo tramite materiale bibliografico e supporto informatico (catalogo regionale Samira)
prestito	prestito del materiale archeologico, ceramico, archivistico, grafico e iconografico	Conclusioni dell'iter entro un mese a partire dalla data della richiesta
riproduzioni	esecuzione sollecitata delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	Risposte entro 15 giorni dalla data della richiesta
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	In base al PEG.
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

## L'IMPEGNO PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della Qualità
Facilità di accesso ai corsi	Orari di Segreteria e Direzione.	Almeno 4 ore settimanali
	Tempestività di risposta alle richieste di iscrizione.	15 giorni
	Completezza e capillarità dell'informazione.	Pubblicazione avvisi (web ecc.) Diffusione nelle scuole degli avvisi per il "Pastello" Comunicati stampa.
Efficacia, capacità di risposta alle esigenze degli iscritti.	Puntualità delle lezioni	Minuti 5 ritardo massimo di inizio corsi.
	Variazioni di orario	2 volte al massimo all'anno
	Competenza docenti	Curriculum artistico e didattico idoneo
	Accoglienza	Posti a sedere e postazioni per gli allievi.
Efficacia dei meccanismi di apprendimento	Frequenza delle verifiche	Annuale
Disponibilità di attività integrative.	Numero e tipologia	Corsi di approfondimento e Complementari. Esposizione delle produzioni.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità dei volumi e comfort dei locali	Numeri di posti a sedere	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Rispetto del numero minimo di posti a sedere per ciascun spazio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala Consultazione n. 10</li> <li>- Emeroteca n. 9</li> </ul> </li> <li>↓ Presenza segnaletica.</li> </ul>
	Posizionamento dei volumi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collocazione delle sezioni in scaffalature "ad altezza d'uomo"</li> <li>↓ Collocazione della Sezione Ragazzi ad "altezza bambino"</li> <li>↓ Collocazione a "scaffale aperto" di almeno il 90% delle nuove acquisizioni.</li> </ul>
	Presenza di segnaletica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Segnalazione alfanumerica del contenuto degli scaffali.</li> </ul>
Iscrizione al prestito	Tempo per l'iscrizione	↓ Tempo massimo 15 minuti
Informazioni all'utenza	Informazioni sulla riservatezza del trattamento dei dati personali.	↓ Garanzia di ottemperanza alle prescrizioni della legge 196/2003.
	Chiarezza e semplicità modulistica.	↓ Stampati esaustivi e agili e di facile compilazione.
	Informazioni sui servizi	↓ Diffusione di materiale informativo mediante consegna agli utenti e informazioni via internet (web).
Tempestività nel soddisfacimento delle richieste	Tempi intercorrenti tra la richiesta e la fornitura del materiale ammesso al prestito o alla consultazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Entro 30 minuti per la fornitura arretrati riviste in corso e prestito volumi presenti in sede.</li> <li>↓ Entro 7 giorni per materiale raro.</li> <li>↓ Entro 10 giorni per il prestito interbibliotecario, l'inoltro della richiesta, compresa la ricerca della Biblioteca che dispone del volume.</li> <li>↓ Entro 3 giorni per materiale collocato in magazzino-deposito.</li> </ul>
	Tempi intercorrenti tra la richiesta e la fornitura di informazioni e consulenze bibliografiche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Entro 30 minuti per informazioni e ricerche non complesse e ampie</li> <li>↓ Entro 1 settimana per informazioni e ricerche ampie e complesse (elenchi di testi, ricerche per soggetto) o con l'utilizzo di diversi cataloghi o Internet.</li> </ul>
	Tempi intercorrenti tra la richiesta e l'esecuzione della copia del materiale riproducibile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per il materiale riproducibile a mezzo fotocopiatrice;               <ul style="list-style-type: none"> <li>- entro 2 ore, fino a 50 pagine</li> <li>- entro 7 giorni, oltre 50 pagine.</li> </ul> </li> </ul>



Pluralità di strumenti a disposizione per la ricerca.	Computer e fotocopiatrici a disposizione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almeno 4 computer funzionanti.</li> <li>▪ Almeno una fotocopiatrice funzionante.</li> <li>▪ Almeno 1 computer per la ricerca bibliografica.</li> </ul>
	Utilizzo di tecnologie innovative	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo per la ricerca di: cataloghi, repertori, banche dati informatizzate, Internet e Posta Elettronica.</li> </ul>
Pluralità di iniziative promozionali.	Numero di iniziative su base annua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almeno due iniziative per adulti e quattro per ragazzi.</li> </ul>
	Numero di cataloghi e bibliografie su base annua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almeno due cataloghi o liste bibliografiche all'anno.</li> </ul>
Esame proposte di acquisto	Tempo massimo per l'evasione della richiesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soddisfazione del maggior numero possibile di proposte di acquisto ogni due mesi, nei limiti delle disponibilità di bilancio</li> </ul>
Professionalità e cortesia del personale.	Grado di soddisfacimento utenza tramite questionario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almeno l'80% di utenza "soddisfatta".</li> </ul>

## SCUOLA DI MUSICA

### L'IMPEGNO PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Facilità d'accesso ai percorsi formativi	Orari di segreteria e direzione.	1/3 Almeno 4 ore settimanali.
	Tempestività di risposta alle richieste di iscrizione.	1/3 15 giorni
	Completezze e capillarità dell'informazione.	1/3 Depliant informativo diffuso nelle scuole massesi. 1/3 Informazioni via web. 1/3 Comunicati stampa.
Efficacia, capacità di risposta alle esigenze degli allievi.	Puntualità delle lezioni.	1/3 Minuti 20: ritardo massimo di inizio delle lezioni.
	Variazioni di orario.	1/3 5 volte all'anno al massimo.
	Competenza staff dei docenti.	1/3 Curriculum artistico e didattico di rilievo.
	Accoglienza.	1/3 Posti a sedere nella sala di attesa.
Efficacia dei meccanismi di apprendimento.	Frequenza delle verifiche di apprendimento.	1/3 Annuale.
Efficacia dei percorsi didattici.	Percentuale di corrispondenza dei percorsi didattici con quelli dei conservatori.	1/3 90% per i corsi professionali.
Disponibilità di servizi integrativi.	N° e tipologia dei servizi.	1/3 Attività di musica d'assieme. 1/3 Open day e saggi di fine corsi.

## MUSEO DELLA FRUTTICOLTURA “ADOLFO BONVICINI”

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. 309/2003: “*Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000*”.

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.

### 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.

### Programmazione e risorse finanziarie

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

### Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	illuminazione adeguata negli ambienti museali.
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 18° C.
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via.)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili all’esposizione a pianterreno;

### Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite con atto formale tutte le funzioni fondamentali.
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali.
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi.

### Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi digitalizzati	redazione secondo modalità verificate

### Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	apertura al pubblico su prenotazione	Apertura museo entro 10 giorni dalla prenotazione
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;	nome completo del Museo, pianta di orientamento esposta all'ingresso; segnalazione dei vari servizi;
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.);	A disposizione guida al museo, monografia del museo, quaderni didattici e materiale bibliografico relativo alle tematiche museali completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e modelli
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile via telefono e posta elettronica negli orari di apertura dell'ufficio cultura 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 educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria).
consultazione	messa a disposizione di strumenti	Disponibilità per consultazione del catalogo

	necessari alla consultazione del patrimonio.	regionale Samira
prestito	prestito del materiale etnografico, archivistico, grafico e iconografico	Conclusione dell'iter entro un mese a partire dalla data della richiesta
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	In base al PEG, in collaborazione con associazioni e istituti di ricerca
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.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **Area SERVIZI CULTURALI E SPORTIVI**

**Responsabile : Dott. Francesco Beltrani**

**Tel 0545 38237**

**mail: [beltranif@unione.labassaromagna.it](mailto:beltranif@unione.labassaromagna.it)**

**Ufficio Attività culturali**

**Responsabile Dott. Ivo Scarpetti**

**Tel 0545 985832**

**mail: [scarpettii@comune.massalombarda.ra.it](mailto:scarpettii@comune.massalombarda.ra.it)**

## TUTELA DEL CITTADINO

Il Comune per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini e degli utenti, attiva forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi culturali.

Inoltre la Carta dei servizi non è una semplice “guida ai servizi”, ma un documento che può essere modificato ed integrato secondo le esigenze ed i suggerimenti del cittadino.

### Reclami e suggerimenti

I cittadini e gli utenti, per segnalare infrazioni alla Carta dei Servizi e, più in generale, reclami circa i propri diritti, rilievi, suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione, possono rivolgersi a:

Comune di Massa Lombarda – Centro di Comunicazione e Ascolto

via Saffi, 4

telefono 0545/9858890

e-mail: [comunicazioneascolto@comune.massalombarda.ra.it](mailto:comunicazioneascolto@comune.massalombarda.ra.it)

#### orario di apertura:

lunedì: 9 -13

martedì: 9 -12 / 15 – 17

mercoledì 9 – 13

giovedì 9 -12 / 15 – 17

venerdì 9 – 13

sabato 9 – 11.30

Segnalazioni e reclami possono essere inoltrati compilando il modulo disponibile presso il suddetto sportello e sul sito web del Comune ([www.comune.massalombarda.ra.it](http://www.comune.massalombarda.ra.it)) e vanno consegnati:

a) allo sportello del centro di Comunicazione e ascolto;

b) via mail all'indirizzo sopra indicato

c) tramite posta ordinaria all'indirizzo : Comune di Massa Lombarda - Centro di comunicazione e ascolto – Via Saffi 4- 48024 Massa Lombarda (RA).

Gli utenti sono invitati a fornire tutte le informazioni utili per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo o segnalazione è fornita risposta scritta scegliendo la modalità (via mail, via posta ordinaria) indicata nel modulo.

## b) Rimborsi

In relazione al rispetto degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, sono previsti interventi risarcitori a favore dell'utente relativamente ad una mancata o incompleta erogazione di un servizio.

## **PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

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 Comune 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.

Il Comune rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, preventivamente comunicati e pubblicizzati, a disposizione presso le sedi di erogazione dei singoli servizi.