

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO

1. PREMESSA

Entro la cornice normativa che regola l'erogazione dei servizi pubblici, la Carta dei servizi e dei diritti dell'utente adottata da Casa Museo Renzo Savini, si ispira ai principi enunciati nella L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"; accoglie e fa propri i Livelli Uniformi di Qualità per i musei stabiliti dal Decreto n. 113 del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (21 febbraio 2018) "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale", e recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale n. 1450/2018.

Il dovere del Museo di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che attraverso il museo viene reso disponibile alla collettività. La Carta è quindi finalizzata ad individuare i servizi che il museo si impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno degli obiettivi fondamentali di questo organismo. In tal senso, la carta costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune ed è disponibile in forma cartacea presso la Reception del Museo, ove ogni utente interessato potrà richiederne copia.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il Museo ha sede a Bologna in via Letizia n. 11.

Il Museo è costituito da una ricca collezione di oggetti ed opere d'arte che partono dalla Preistoria per arrivare ai giorni nostri, attraversando le epoche e gli stili.

La collezione è costituita da terrecotte, ceramiche, dipinti, libri, documenti, vetri, sculture, abiti, tessuti, fotografie ed ogni altro genere di oggetti.

3. FINALITÀ E MISSIONE

Il Museo si ispira ai principi enunciati dall'International Council of Museums (Codice Etico dei Musei) e dell'UNESCO (Recommendation on the Protection and Promotion of Museums and Collections) e recepiti dalla Legge regionale 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", nonché ai principi enunciati dal Decreto n. 113 del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (21 febbraio 2018) "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale", recepito dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale n. 1450/2018, che ne confermano il carattere stabile e l'orientamento a svolgere un pubblico servizio, salvaguardando, conservando e divulgando i beni che vi sono custoditi e le evidenze che insistono sul territorio di riferimento, promuovendone altresì la conoscenza e la fruizione come strumento di riappropriazione dell'identità collettiva e riconoscimento delle radici storiche della comunità di cui è espressione.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni; le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative promosse e/o realizzate (mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni); l'attività di ricerca scientifica.

Le attività e tutti i servizi didattici sono annualmente pubblicizzati attraverso diversi canali informativi e sono articolati in diverse proposte tematiche che possono variare dalla semplice visita guidata alle sale espositive alle unità didattiche più complesse con attività integrative e di sperimentazione.

Il monitoraggio delle presenze è costantemente garantito dalla registrazione dei dati attraverso l'emissione dei biglietti diversificati per tipologia d'utenza. La registrazione mensile dei flussi d'ingresso consente un'agevole ripartizione dei visitatori per fasce di età e categorie (visite didattiche, utenza libera, eventi culturali, laboratori ecc.).

4. PRINCIPI

Il Museo garantisce il libero accesso degli utenti senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e l'uniformità di comportamento sono alla base dell'attività degli addetti ai servizi e vengono costantemente assicurate.

Al fine di assicurare l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati nei limiti del rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste. A tal fine, i servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti i tipi di pubblico. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari.

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio vengono comunicati in modo chiaro e tempestivo, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

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

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

5. SERVIZI

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento ai Livelli Uniformi di Qualità per i Musei adottati dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale n. 1450/2018. I servizi sono erogati dal Museo secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- **servizi di apertura e visita (5.1)**
- **servizi didattico-educativi e laboratori (5.2)**
- **servizi di accesso alle collezioni e alle riserve documentarie (5.3)**
- **progetti culturali (5.4);**
- **servizi di apertura a persone che vivono con fragilità (5.5).**

5.1. I servizi di apertura e visita

Il museo garantisce al pubblico un servizio di apertura e visita alle collezioni attraverso il proprio personale interno o incaricato, secondo gli orari stabiliti. Nelle giornate festive - sempre - e nei giorni feriali - a richiesta - sono previste visite guidate aperte alla cittadinanza che possono riguardare il percorso espositivo nella sua interezza o singoli approfondimenti tematici. In collaborazione con Bologna Welcome, Succede solo a Bologna e con altri Istituti, viene promosso un programma di visite guidate.

5.2. I servizi didattico-educativi e i laboratori

In sintonia con la missione educativa dell'istituto, la priorità viene assegnata alla sfera dei servizi alla persona e al potenziamento dei Servizi Didattici che, accuratamente pianificati ed organizzati secondo diversi flussi, sono in grado di offrire risposte e soluzioni tecniche adeguate alle esigenze e alle istanze dell'utenza. L'offerta comprende la possibilità di accedere ai contenuti del Museo con diversi livelli di approfondimento.

Itinerari didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado.

L'offerta, rivolta agli Istituti di ogni genere e grado, comprende la possibilità di accedere a diversi percorsi tematici guidati in grado di illustrare i contenuti del Museo con diversi gradi di approfondimento.

Attività laboratoriali.

A completamento ed arricchimento dell'offerta formativa, viene realizzato un programma di proposte laboratoriali, ove sviluppo della creatività, animazione e sensibilizzazione alla manualità vengono perseguiti attraverso una serie di unità didattiche.

Rivolte alle scuole dell'infanzia, queste attività sono finalizzate al raggiungimento di più generali obiettivi di sviluppo della personalità attraverso esperienze individuali e collettive di manipolazione, libera associazione di idee, liberazione dell'espressione artistica che variano dall'esercizio della pittura istintuale ed emotiva.

5.3. Il servizio di accesso alle collezioni e alle risorse documentarie

Il museo mette a disposizione per motivi di studio le proprie collezioni e le proprie dotazioni costituite da raccolte librerie e documentarie, al fine di favorire la realizzazione di programmi di ricerca, studio, analisi e approfondimenti con particolare riferimento al territorio di pertinenza. Il servizio, erogato nell'ambito delle fasce orarie di apertura del museo al pubblico, per la sua peculiarità viene di volta in volta e preventivamente concordato con il personale del museo, al fine di predisporre adeguatamente gli strumenti e la logistica necessari all'espletamento stesso del servizio.

5.4. Progetti culturali

Per sviluppare lo studio, la classificazione e la catalogazione delle proprie collezioni il Museo mette in atto accordi di collaborazione con diversi Atenei, con i quali condivide e organizza stage avanzati di raccolta dati per la costituzione archivi informatici consultabili, tesi di laurea, esperienze di formazione con valore di credito.

5.5. Servizi di apertura a persone che vivono con fragilità

Sono predisposti programmi specifici dedicati a persone che vivono con la demenza e con l'Alzheimer e programmi dedicati a persone con fragilità uditive e visive.

Esistono protocolli e programmi specifici per l'accoglienza in caso di visita singola, o con accompagnatore, per persone con disabilità di varia natura.

Per le persone con importanti handicap motori non è garantito l'accesso al piano "Museo", ma è comunque garantita la fruizione di una visita parziale, predisposta al piano terreno, in apposito locale allestito.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

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

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

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

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso secondo le tariffe stabilite. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite il sito web.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile presso la Reception del Museo una scheda di rilevazione.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo viabilistico o di posta elettronica:

savinicultura@gmail.com

6.2. Doveri degli utenti

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

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

- consumare cibi e bevande negli spazi;

7. TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

Visite		
SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	Destinatari: senza restrizioni. Accesso: in base al tariffario esposto al pubblico
Visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: in base al tariffario
Educazione, didattica, formazione		
SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche online, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	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 interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: da concordare Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: da concordare
Accesso al patrimonio e alle risorse documentarie		
SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI

Consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi del Museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
	prestito del materiale audiovisivo e bibliografico	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
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 di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Cessione di spazi	concessione dell'uso degli spazi museali per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	Destinatari: associazioni culturali e privati Accesso: da concordare
Consulenze		
SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
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
Consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e	Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare

	relazione) progettazione editoriale per conto terzi cura redazionale per conto terzi	Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare Destinatari: autori, curatori, editori 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 organizzazione e realizzazione di conferenze organizzazione e realizzazione di convegni e seminari organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito 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
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 distribuzione dei prodotti editoriali	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
Oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, CD- ROM, video, gadget ecc	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento

Comunicazione in rete	aggiornamento siti web e social media	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
------------------------------	---------------------------------------	---

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'indirizzo del Museo, via Letizia n. 11, 40136 Bologna e all'indirizzo di posta elettronica del Museo: savinicultura@gmail.com o sul sito web: www.casamuseorenzosavini.it.

8. STANDARD DI QUALITÀ

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale", recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con delibera di Giunta regionale n. 1450/2018.

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 si 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 nella Reception e 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
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà e fine esercizio
Strutture e sicurezza		
DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
	pulizia	pulizia giornaliera

Confortevolezza	illuminazione riscaldamento	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 20° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 22° C
Accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
Organizzazione e risorse umane		
DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Presidenza onoraria del museo	individuazione con atto formale, con specifiche competenze scientifiche sul patrimonio museale
Funzioni fondamentali	Coordinamento tecnico dei servizi museali (con eventuale conferimento di funzioni di direzione); conservazione, didattica, custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
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
Continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario
Gestione e cura delle collezioni		
DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione	semestrale
	riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
Ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate
Servizi al pubblico		

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	42 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica
Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Cartelli e standardo con il nome completo del Museo e gli orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)
Sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, gadget
Visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	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	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi;
Prestito	prestito del materiale bibliografico e informativo	immediato
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di esperti
Consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione

Eventi culturali	programmazione di eventi culturali	Associazionismo locale, Atenei e privati
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici divulgazione mediante sito divulgazione mediante sito del museo e social media collegati	tempestiva (quattro giorni prima dell'evento) aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito inserimento tempestivo di news, comunicati, promozione di eventi

9. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini, questionari, raccolta di reclami e suggerimenti e tramite la raccolta diretta presso la Reception.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (emissione di biglietti, anche per ingressi gratuiti)
Monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); analisi delle risultanze