

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 3 del 15-01-2021

PREMESSA

Il Museo Archeologico di Atina e della Valle di Comino “Giuseppe Visocchi” è un’istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato nella L. 12 novembre 2015, n. 182 recante “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione” - ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

Il Comune di Atina si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la *Carta dei Servizi*, il Museo Archeologico di Atina e della Valle di Comino “Giuseppe Visocchi” presenta i servizi disponibili per facilitarne l’accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La *Carta*, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 3 del 15-01-2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel Regolamento del museo.

1. PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

1.1 Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

1.2 Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

1.3 Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

1.4 Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione

e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

1.5 Disponibilità e cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere alle richieste dell'utente.

1.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

1.7 Validità e Aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

1.8 Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

2. IL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI CASTRO DEI VOLSCI

2.1 Istituzione e natura giuridica

Il Museo Archeologico di Atina e della Valle di Comino "Giuseppe Visocchi", di proprietà del Comune di Atina, è stato istituito con Delibera del Consiglio Comunale n. 10 del 14.02.1978.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con Delibera del Consiglio comunale n. 50 del 06.12.2018 consultabile on-line sul sito web del Comune, in sostituzione del Regolamento risalente al 2001.

2.2 Missione

Missione del Museo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza dei beni di interesse storico-archeologico della città e del territorio circostante, con particolare riferimento all'area della villa romana del Casale di Madonna del Piano.

2.3 Funzioni

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni.
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

3.1 Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive per sei giorni a settimana (dal lunedì al sabato), per tutto l'anno, tranne il 1° gennaio, il 1° maggio, il 15 agosto, il 1° novembre e il 25 e 26 dicembre.

Il Museo è aperto per un totale di 28 ore settimanali, così articolate:

ESTATE						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
9-13	9-13 16-18	9-13	9-13 16-18	9-13	9-13	apertura su prenotazione
INVERNO						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
9-13	9-13 15-17	9-13	9-13 15-17	9-13	9-13	apertura su prenotazione

Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno 15 persone, compatibilmente con la disponibilità del personale di servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo non prevede il pagamento di un biglietto. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese.

3.2 Biglietteria e Area di accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni:

- orari di apertura;
- tariffe dei servizi di visita guidata e delle attività didattiche;
- segnalazione di eventuali disservizi.

Nell'Area di accoglienza è a disposizione degli utenti il seguente materiale informativo:

- introduzione alla visita e pianta del Museo;
- servizi attivati e modulistica;
- carta dei servizi.

3.3 Guardaroba

Il Museo non è dotato di guardaroba, ma i visitatori sono invitati a lasciare presso la sala che ospita l'ufficio del Direttore scientifico borse voluminose, zaini, ombrelli e altri oggetti che possano essere giudicati non idonei dal personale di custodia.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti depositati.

3.4 Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata al 100% nelle sale espositive,

con bagni dedicati. Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta anche individuale, un percorso di visita specifico.

3.5 Servizio didattico per il pubblico scolastico

Nel Museo sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici. Le visite guidate sono organizzate sia in apertura ordinaria sia straordinaria del Museo. Il servizio comprende anche percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dei luoghi storici della cittadina e del suo territorio. Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a pagamento ed è a disposizione del pubblico scolastico su prenotazione. La prenotazione può essere concordata telefonicamente e confermata compilando la scheda di prenotazione disponibile presso l'area di accoglienza o scaricabile dal sito web del museo.

3.6 Servizio educativo-didattico per ragazzi

Tra i servizi educativi rivolti ai ragazzi, il Museo organizza laboratori didattici, visite animate, attività per centri estivi, compleanni, iniziative specifiche correlate ad eventi speciali (Natale, Pasqua, Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, ecc.), a cura di personale specializzato.

3.7 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è a pagamento e periodicamente a disposizione dell'utenza adulta sia per percorsi di visita all'interno del Museo, sia per percorsi esterni.

Per gruppi di almeno 10 persone il servizio è attivabile previa prenotazione.

Per attivare il servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e inviando al Museo, per e-mail o mezzo fax, la scheda di prenotazione disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web.

3.8 Stage formativi

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

3.9 Depositi

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

3.10 Fondo librario/Biblioteca specializzata

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 2000 e specializzato in Archeologia e Storia locale, è formato attualmente da 335 pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni.

Gli elenchi del Fondo librario sono consultabili presso il Museo e la Biblioteca comunale. Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario è sufficiente compilare la scheda di prenotazione, disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Comune.

3.11 Archivi documentari

Gli Archivi del Museo, costituiti a partire dal 2000, comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio di Atina e della Valle di Comino.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione, su richiesta individuale.

3.12 Pubblicazioni

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

3.13 Mostre ed eventi culturali temporanei

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti 3.1-3.7, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

4.1 Norme a tutela delle opere e dei visitatori

Negli spazi del percorso di visita non è consentito:

- fumare;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- introdurre animali (eccetto cani di piccola taglia al guinzaglio, nel trasportino o in braccio);
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione del museo;
- usare bastoni per selfie (selfie sticks);
- toccare i reperti esposti;
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo.

4.2 Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo nei giorni e negli orari di apertura al numero telefonico 0776 628100.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: Museo Archeologico di Atina e della Valle di Comino "Giuseppe Visocchi", via Vittorio Emanuele II snc, 03042 Atina (FR).

Il Direttore e il personale del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

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 sito.

4.3 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta dei Servizi, utilizzando la scheda di rilevazione disponibile presso l'Area di accoglienza del Museo.

Se si desidera ricevere una risposta, l'utente interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso l'Area di accoglienza, oppure inviarla per posta all'indirizzo del Museo (via Vittorio Emanuele II snc, 03042 Atina); e-mail (museoatina@gmail.com; comuneatina@viapec.net).

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

4.4 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

5. STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come prevede il già citato Regolamento (art. 6), il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

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 nell'Area di accoglienza 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 (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 antifurto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - laboratorio 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 tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali

Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, 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	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito)
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 e cartello del Sistema Culturale Integrato esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ecc.) 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 altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; completezza dell'apparato didascalico; presenza di diorami e plastici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
Visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, 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; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
Eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n. 3-5 eventi culturali organizzati annualmente anche in collaborazione con la Soprintendenza
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico/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

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei 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); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

ALLEGATO 1

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

STANDARD MINIMI	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
<u>Gestione amministrativa</u> Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).	Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.
<u>Destinazione d'uso degli spazi</u> Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati, per lo svolgimento delle loro funzioni di: – conservazione, nel caso dei musei; – esposizione permanente, nel caso dei musei; – accoglienza / informazioni / biglietteria; – servizi anche per persone con disabilità.	Creazione di spazi arredati per la sosta del pubblico. Assistenza per persone con disabilità o esigenze particolari svolta con specifica esperienza professionale.
<u>Registrazione degli ingressi</u> Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito	Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi
<u>Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio</u> Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione). Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi	Programmazione su base annuale delle attività di restauro. Rilevamento e documentazione dello stato di conservazione (scheda conservativa)

(insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi). Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde.	
<u>Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio</u> Registrazione progressiva e univoca in entrata del patrimonio / o inventario patrimoniale. Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica. Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo e negli altri luoghi della cultura.	Catalogazione informatizzata con schede identificative del patrimonio presente nel museo corredate da adeguata documentazione fotografica secondo gli standard catalografici regionali e nazionali.
<u>Esposizione permanente</u> Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzia criteri e motivazioni delle scelte operate. Documentazione fotografica degli ordinamenti storici (in caso di nuovi allestimenti).	Programmazione di esposizione a rotazione dei beni in deposito.
<u>Programmi di attività di studio e ricerca</u> Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata.	Programmazione pluriennale delle attività di studio e ricerca. Relazioni formalizzate con altri Enti e Istituti di ricerca.
<u>Strumenti informativi</u> Sito web specifico o sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività. Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio. Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito. Informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con disabilità.	Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in più lingue, almeno in inglese. Presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera. Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo, anche in lingua straniera. Audio guida, anche in lingua straniera. Strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva.

<u>Comunicazione integrata nell’allestimento</u> Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili.	Didascalie e pannelli informativi o schede mobili, anche in lingua straniera, preferibilmente in inglese. Strumenti multimediali riguardanti il museo, il patrimonio e il territorio. Software e applicazioni scaricabili per dispositivi mobili riguardanti il patrimonio e le mostre temporanee. Strumenti che facilitino l’accessibilità al patrimonio per persone con disabilità.
<u>Attività educative e di valorizzazione del patrimonio</u> Attività educative per diverse fasce di pubblico. Visite guidate e percorsi tematici.	Attività di mediazione culturale e mediazione sociale. Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti. Progetti in convenzione con le scuole, anche nel campo dell’alternanza scuola–lavoro e del conseguimento dei crediti formativi. Elaborazione congiunta con Ministero competente per l’Istruzione/uffici scolastici regionali e/o scuole di vario ordine e grado di programmi educativi concordati e dell’offerta formativa educativa.
<u>Relazioni con il pubblico</u> Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica. Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente. Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi.	Newsletter aggiornata con frequenza almeno mensile.
<u>Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali</u> Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano.	Integrazione dei servizi culturali e di reti museali. Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali. Realizzazione di iniziative coprodotte o co-programmate. Partecipazione a progetti di rete.