COMUNE DI BAGNOLO SAN VITO

REGOLAMENTO
DEL MUSEO CIVICO
E DEL PARCO ARCHEOLOGICO
DEL FORCELLO

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n 34 in data 2-8-2016

INDICE

Art. 1- Denominazione e sede

Art. 2 – Missione, identità e finalità

Art. 3 – Principi di gestione, assetto finanziario e ordinamento contabile

Art. 4 – Organizzazione e risorse umane

Art. 5 – Direzione scientifica

Art. 6 – Servizi educativi

Art. 7- Sorveglianza, custodia e accoglienza

Art. 8 – Patrimonio e collezioni del Museo e del Parco

Art. 9 – Servizi al pubblico

Art. 10 – Rapporti con il territorio

Art. 11 – Carta dei servizi

Art. 12 – Norma di rinvio

Art. 1 – DENOMINAZIONE E SEDE

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento del Museo Civico Archeologico e del Parco Archeologico del Forcello di Bagnolo San Vito (d'ora in avanti indicati come Museo e Parco).
2. Il Museo e il Parco sono disciplinati dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, "Codice dei beni culturali e del paesaggio", dalle disposizioni della L.R. 12/07/1974, n. 39, dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 11643 del 20.12.2002, di cui condivide le finalità, e dal presente regolamento di funzionamento.
3. Il Museo ha sede a Bagnolo San Vito, frazione San Biagio, in via Romana Zuccona, 25, nei locali di proprietà del Comune di Bagnolo San Vito ed è stato istituito con atto G.C. n. 21 del 10/7/2015
4. Il Parco, situato in via Forcello n. 3, frazione di San Biagio, è stato istituito dall'Amministrazione Comunale di Bagnolo San Vito con delibera di Giunta n. 44 del 18 marzo 2006, secondo le disposizioni della legge della Regione Lombardia 12/7/1974, n. 39, e del Decreto 18/04/2012.
5. Il Museo e il Parco sono di proprietà del Comune di Bagnolo San Vito.

Art. 2 –Missione, Identità e Finalità

1. Il Museo è una struttura permanente senza fini di lucro, che acquisisce, cataloga, conserva ed espone per finalità di educazione e di studio i materiali archeologici provenienti dagli scavi condotti nel centro etrusco del Forcello e di altri siti archeologici del territorio del Comune.
2. Il museo è aperto al pubblico secondo le modalità e gli orari previsti dall'art. 12.
3. Il Museo opera in sinergia con il Parco, in modo che la visita al Parco e al Museo siano tra loro complementari.
4. Il Museo costituisce la necessaria base logistica per la prosecuzione degli scavi e delle ricerche al Forcello, con la realizzazione di un adeguato magazzino per la conservazione dei materiali di scavo e un laboratorio archeologico in cui sia possibile procedere all'analisi dei materiali stessi (selezione e rimontaggio dei frammenti, disegno dei reperti, documentazione fotografica).
5. Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, la valorizzazione e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare il Museo:
    a. incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
    b. garantisce l'inalienabilità delle collezioni, ai sensi dell'art. 826 del codice civile;
    c. preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro d'intesa con la Soprintendenza territorialmente competente;

d. cura l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e adottati dalla Regione Lombardia;
e. promuove lo studio, la ricerca, la documentazione e la disseminazione dei risultati della ricerca;
f. partecipa a iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con eventuale prestito delle opere, previa autorizzazione della Soprintendenza competente per territorio;
g. cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
h. apre al pubblico la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca, qualora presenti
i. promuove la valorizzazione delle sue collezioni nell'ambito del Polo Museale regionale della Lombardia;
j. può aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

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

7. Il Parco condivide con il Museo gli obiettivi e le finalità sopra elencati e si pone come luogo privilegiato per illustrare la storia dell'area tra i fiumi Mincio e Po. A tale scopo il Parco, che si trova all'interno dell'area protetta del Parco Regionale del Mincio (L.R. 8/09/1984, n. 47) si propone di:

   a. provvedere alla valorizzazione e alla conservazione dei beni culturali e naturalistici, d'intesa con la Soprintendenza territorialmente competente;
   b. adottare iniziative di promozione culturale e di educazione permanente per diffondere a livello sempre più ampio la conoscenza dei beni ambientali e culturali del passato, sollecitando la necessità di una loro salvaguardia;
   c. promuovere l'attività didattica attraverso laboratori e installazioni permanenti di archeologia sperimentale, con la supervisione di esperti del settore, da rivolgere a un pubblico diversificato.

Art. 3 – PRINCIPI DI GESTIONE, ASSETTO FINANZIARIO E ORDINAMENTO CONTABILE

1. Il Museo e il Parco, che non hanno personalità giuridica propria, costituiscono un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Bagnolo San Vito.
2. La gestione dei servizi del Museo e del Parco può avvalersi di soggetti esterni tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.
3. Al responsabile della competente unità organizzativa dell'Ente spettano in linea generale compiti di coordinamento generale secondo il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, fatte salve le competenze affidate alla direzione scientifica.

4. Organi di governo del Museo e del Parco sono il Sindaco, la Giunta e il Consiglio Comunale. Il Museo e il Parco vengono gestiti in conformità agli indirizzi proposti dagli organi di governo, che assegnano agli organi gestionali gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie.
5. Il Comune di Bagnolo S. Vito provvede al mantenimento del Museo e del Parco mediante un apposito fondo costituito da fondi di bilancio ordinari,dai proventi derivanti da risorse auto-generate come la vendita dei biglietti d'ingresso, e da iniziative culturali e attività didattiche, nonché da contributi ordinari e straordinari che potranno essere concessi dallo Stato, dalla Regione, dalla Provincia, da altri Enti pubblici e da eventuali sponsorizzazioni di privati cittadini, enti morali, ditte, organizzazioni o associazioni che liberamente intendono sostenerlo finanziariamente. Per mantenimento si intende la copertura dei costi inerenti la gestione ordinaria e straordinaria della struttura museale, delle spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e degli arredi, nonché più genericamente delle spese ritenute utili e necessarie per il raggiungimento delle finalità enunciate nel presente regolamento, nel rispetto degli indirizzi disposti dagli Organi competenti. Si prevedono come uscite le spese per il personale, per la gestione ordinaria, la gestione delle collezioni, i servizi al pubblico e le spese straordinarie.
6. Nei limiti della disponibilità di bilancio sono assicurate al Museo e al Parco le risorse economiche e finanziarie adeguate a garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti dalla regione Lombardia per le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni e i servizi al pubblico.
7. Gli organi gestionali provvedono alla realizzazione delle attività programmate in conformità alle norme di contabilità previste dall'ordinamento comunale. Sono previste relazioni periodiche agli organi di governo, al fine di assicurare un corretto monitoraggio dei programmi in corso di esercizio e a consuntivo.

Art. 4 – ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

1. Il quadro normativo di riferimento per la dotazione di personale del Museo e del Parco è costituito dagli standard museali regionali. Le competenze sono delineate nelle linee guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali (d.g.r. 20.12.2002, n. 7/11643).
2. L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni:
    a. direzione scientifica;
    b. conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale;
    c. servizi educativi e didattici;
    d. sorveglianza, custodia e accoglienza;
    e. sicurezza;
    f. funzioni amministrative;
    g. funzioni tecniche.
3. Il Museo ed il Parco prevedono le seguenti figure professionali:
    a. un direttore scientifico;
    b. un responsabile dei servizi educativi;
    c. un tecnico addetto alla sicurezza, corrispondente alla figura avente competenza per l'intero Ente;
    d. personale addetto ai servizi di custodia.
4. Al Museo e al Parco è garantita una dotazione stabile di personale con competenze e in quantità adeguate, ferma restando la possibilità di erogare i servizi, anche solo parzialmente, grazie a

soggetti esterni, comprese le associazioni di volontariato, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.

5. Per svolgere compiutamente le sue funzioni il Museo e il Parco possono avvalersi anche di giovani del Servizio Civile Volontario Nazionale e/o di stagisti e tirocinanti provenienti da facoltà universitarie, il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura del Museo e del Parco. In tali casi l'apporto alle attività del Museo e del Parco non può costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate, bensì rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani, al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta nel settore dei musei.
6. Per il migliore svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento del Museo e del Parco, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione. Il Comune proprietario favorisce la partecipazione del personale alle iniziative di qualificazione, specializzazione e aggiornamento professionale.

Art. 5 –Direzione scientifica

1. Il direttore scientifico viene nominato dal Sindaco o da un suo delegato in base al suo curriculum professionale e in relazione agli standard museali prescritti dalla Regione. Può essere anche a titolo onorario.

2. Il direttore scientifico:
- è responsabile dell'allestimento del museo e del suo aggiornamento alla luce di eventuali nuove acquisizioni e scoperte;
- ha il compito di mantenere i rapporti con la comunità scientifica nazionale e internazionale per promuovere l'immagine del museo attraverso la partecipazione a congressi scientifici, la promozione di riunioni scientifiche, l'attività editoriale su autorevoli riviste nazionali e internazionali;
- promuove e realizza progetti di ricerca e di valorizzazione del patrimonio culturale;
- sovrintende alle attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali;
- esprime parere per il prestito e il deposito delle opere su richiesta della competente Soprintendenza e si interfaccia con questa per l'istruttoria relativa;
- elabora i documenti programmatici e le relazioni consuntive, da sottoporre all'approvazione degli organi di governo;
- cura i rapporti con gli organi periferici del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del turismo (Soprintendenza e Polo Museale regionale), Regione, Provincia, altri musei;
- contribuisce alla formazione e aggiornamento del personale
- regola la consultazione dei materiali archeologici e autorizza l'accesso ai depositi;
- si avvale della consulenza tecnico-scientifica del titolare della concessione di scavo nel sito del Forcello, sulla base di apposita convenzione.

4. Considerato che le collezioni del Museo sono costituite da materiali archeologici derivanti quasi esclusivamente da uno scavo in concessione ministeriale, la direzione del Museo opererà in accordo con il titolare della concessione di scavo per quanto concerne:
a) il parere per il prestito e il deposito delle opere e le relative procedure;
b) la cura dei rapporti con Soprintendenze, Regione, Provincia e altri musei;
c) la consultazione dei materiali archeologici;
d) il rilascio di permessi per studi nel rispetto della normativa vigente in materia;

e) la cura delle attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali;
f) l'allestimento delle raccolte.

Art. 6 – SERVIZI EDUCATIVI

Il responsabile dei servizi educativi:
a) cura i rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l'offerta educativa;
b) progetta e propone i contenuti della comunicazione ai visitatori del museo, individuando anche i *media* più opportuni;
c) progetta le iniziative e le attività educative più consone a rispondere ai bisogni del pubblico, non solo scolastico;
d) coordina le attività degli operatori educativi e di altre figure nell'ambito del servizio, e ne progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento;
e) è il referente privilegiato per il mondo della scuola e per gli altri soggetti che usufruiscono di servizi e attività educative;
f) 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;
g) elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate.

Il responsabile dei servizi educativi si coordina con la direzione scientifica per tutte le attività inerenti al proprio ruolo e in particolare nella cura dei rapporti con la Regione.

La responsabilità dei servizi educativi può essere affidata a personale specializzato interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.

Art. 7 – SORVEGLIANZA, CUSTODIA E ACCOGLIENZA

1. Al fine di garantire un efficiente servizio relativamente all'accoglienza dei visitatori, alla sorveglianza e alla custodia degli ambienti espositivi e delle aree di pertinenza del Museo e del Parco, può essere disposta l'assegnazione di questi compiti a personale interno oppure esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio, nel quale vengano esplicitamente dichiarate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.
2. In particolare, il soggetto incaricato:
    a. assicura l'apertura e la chiusura del Museo e del Parco e delle strutture pertinenti nel rispetto delle norme, e ne custodisce le chiavi;
    b. garantisce la vigilanza, tutela e sicurezza delle persone, dei beni immobili e mobili, dei locali espositivi e di deposito;
    c. garantisce l'accoglienza e la prima informazione al pubblico;
    d. registra gli ingressi dei visitatori, rilascia il titolo di ingresso, distribuisce i materiali informativi, vende le pubblicazioni, i cataloghi e ogni altro materiale promozionale del Museo e del Parco, prenota le visite;
    e. raccoglie e rileva i dati relativi ai visitatori;
    f. garantisce il rispetto del corretto comportamento degli utenti del Museo e del Parco, facendo rispettare il regolamento di visita;

g. collabora a controllare l'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione (sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio microclimatico ambientale) possedendone le prime nozioni d'uso;
h. attiva gli impianti di protezione e sicurezza e, se il caso, compie i primi interventi d'urgenza in risposta a segnali di attivazione, verificandone le cause;
i. assicura, in caso di situazioni non ordinarie, i primi interventi ed avvisa, se necessario, le autorità competenti;
j. in caso di pericolo, avvisa subito il responsabile della sicurezza e le autorità competenti e fornisce elementi di prima emergenza per la salvaguardia di persone e cose;
k. controlla che la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso, siano condotte a regola d'arte;
l. collabora con il personale tecnico-scientifico alla movimentazione degli oggetti e alla manutenzione delle vetrine.

3. Ad integrazione e supporto dei servizi allestiti nel Museo e nel Parco, è possibile ricorrere all'inserimento di cittadini anziani o disagiati, o ad associazioni di volontariato che ne abbiano i requisiti.
4. Al fine di assicurare le attività generali del Museo e del Parco consistenti in accoglienza, custodia e svolgimento delle attività didattiche, il Comune può mettere a disposizione, anche a mezzo di uno degli istituti di legge, personale comunale; può altresì stabilire convenzioni con associazioni di volontariato, con cooperative o altri enti, inclusi quelli interessati alla gestione.
5. Per le eventuali attività di visite guidate, attività di laboratorio, allestimento mostre temporanee, il personale viene introdotto e aggiornato sui temi e contenuti trattati nel Museo e nel Parco dal responsabile dei servizi educativi, ricevendone da esso gli indirizzi e le disposizioni necessarie all'espletamento delle funzioni previste e all'assistenza sotto il profilo tecnico scientifico e operativo.
6. Le forme di affidamento per la gestione di attività inerenti al Museo e al Parco e di quelle correlate sono stabilite dagli organi deliberanti, secondo le competenze individuate dal Testo Unico n. 267/2000,e possono essere così individuate: dirette, o in appalto, o in convenzione, verso associazioni, cooperative, o altri enti.
7. L'affidamento della gestione a soggetti privati è regolato da apposito capitolato, che prevede l'integrale osservanza del presente regolamento.

Art. 8 – PATRIMONIO E COLLEZIONI DEL MUSEO E DEL PARCO

1. Il patrimonio del Museo è costituito da:
   a. reperti provenienti dagli scavi del Forcello e da altri siti del Comune concessi in deposito dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo;
   b. materiali donati al Comune da privati e formalmente accettati, previa verifica della legittima provenienza e proprietà da parte della Soprintendenza territorialmente competente;
   c. strutture destinate all'allestimento e all'esposizione, nonché all'archiviazione e conservazione dei reperti archeologici;
   d. beni librari e archivistici.
2. In particolare, le collezioni del Museo sono costituite da tutti i beni culturali mobili pervenuti o che perverranno a diverso titolo al comune di Bagnolo San Vito. Viene favorito l'incremento delle collezioni che può avvenire tramite acquisti, donazioni, lasciti testamentari e depositi,

coerentemente con la politica e le linee guida stabilite nei documenti programmatici e/o regolamenti.

3. Le decisioni sull'opportunità e le modalità di esposizione del materiale comunque acquisito spettano alla direzione scientifica e di norma non possono essere predeterminate negli atti di acquisizione.
4. Il materiale del Museo viene registrato in appositi registri di ingresso e successivamente inventariato e catalogato. Gli inventari e i cataloghi sono aggiornati periodicamente
5. Il prestito delle opere è di norma consentito, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante e delle condizioni offerte, ed è effettuato, sentito il parere della direzione del museo e previa autorizzazione della Soprintendenza territorialmente competente.
6. L'area del Parco Archeologico del Forcello è costituita da un'area di 7000 mq di proprietà comunale (mappale 113 foglio 1 particella 93) con vincolo archeologico decretato in data 12/02/1986 dal Ministero dei Beni Culturali e ambientali, che ha dichiarato l'area di eccezionale interesse archeologico ai sensi dell'art. 1 e 3 della Legge 16/61393, n. 1089, per la presenza di resti di un abitato etrusco. All'interno del Parco si trovano:
   a. laboratorio per le attività correlate allo scavo archeologico;
   b. sala multimediale per la didattica dotata di computer;
   c. strutture di accoglienza e aule coperte destinate alla didattica;
   d. strutture all'aperto per attività didattiche;
   e. ricostruzioni didattico-sperimentali (ricostruzione a grandezza naturale della "casa dei pesi da telaio" con relativi arredi interni), un telaio verticale e due fornaci per la cottura della ceramica con relativa copertura in materiali deperibili;
   f. supporti didattici.

Art.9 – SERVIZI AL PUBBLICO

1. Il Museo e il Parco garantiscono i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo.
2. Il Museo e il Parco garantiscono a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e ai servizi al pubblico qui di seguito elencati:
   a. apertura al pubblico degli spazi espositivi con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare. La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni, tenendo presente, per quanto applicabile, la normativa nazionale;
   b. comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere);
   c. visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
   d. servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
   e. organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza;
   f. programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali;

g. realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
h. agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio.

3. Premesso che Museo e Parco non hanno scopo di lucro e che un'eventuale attività commerciale ha carattere meramente accessorio e strumentale dell'attività istituzionale, l'Ente può gestire, o far gestire, in regime di concessione, un punto vendita finalizzato a fornire servizi aggiuntivi al pubblico (book-shop, bar-ristoro, ecc.). Il concessionario sarà scelto con apposita gara ad evidenza pubblica conformemente alla normativa vigente in materia di contratti pubblici.
4. Il Museo è normalmente aperto al pubblico per almeno dieci mesi all'anno e per cinque giorni alla settimana. Per la particolare natura di museo all'aperto, l'apertura del Parco è prevista da marzo ad ottobre, salvo impedimenti dovuti ad avverse condizioni atmosferiche.
5. Per la visita alle sale di esposizione viene stabilito un diritto di ingresso suscettibile di adeguamento nel tempo. In sede di prima applicazione la tariffa è quella stabilita dall'Amministrazione comunale. In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario il competente organo comunale potrà deliberare tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.
6. E' contemplata la riduzione del diritto di ingresso per comitive scolastiche, turistiche, gruppi familiari, associazioni convenzionate, soci ICOM e le categorie previste dalla legge. È inoltre possibile l'istituzione di una card museale che preveda la fruizione coordinata del Museo e del Parco con altre strutture culturali del territorio pubbliche e private, o l'adesione all' "abbonamento Musei Lombardia Milano".
7. Nell'ambito del Museo e del Parco è consentita la vendita di materiale promozionale a nome e per conto dello stesso, anche ad opera di soggetti o associazioni opportunamente autorizzati e nel rispetto della normativa vigente.

Art. 10– RAPPORTI CON IL TERRITORIO

1. Il Museo e il Parco sono strettamente connessi al loro contesto territoriale per lo studio, la ricerca e la documentazione, e collaborano con gli Uffici del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo territorialmente competenti e con il titolare di concessione di scavo nel sito del Forcello, Enti locali, la biblioteca civica e il Sistema Bibliotecario dell'area e le altre istituzioni culturali del territorio in azioni di comune interesse. Partecipano altresì a progetti educativi promossi dal mondo scolastico.
2. A tali scopi il Museo e il Parco attivano convenzioni e si rendano disponibili per tesi, tirocini, stage, laboratori, nel rispetto degli indirizzi stabiliti; favoriscono l'azione delle associazioni di supporto didattico o operativo al Museo e al Parco stessi, e coinvolgono il volontariato nel rispetto delle normative vigenti.
3. Il Museo e il Parco possono aderire, tramite apposita convenzione, a Sistemi e Reti Museali per favorire la promozione, la fruizione e la realizzazione di progetti di valorizzazione.

Art. 11 – CARTA DEI SERVIZI

1. L'azione del Museo e del Parco deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.
2. La direzione scientifica provvede alla redazione della Carta dei servizi, che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti.
3. Il Museo e il Parco promuovono le opportune ricerche per:

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

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

Art. 12 – NORMA DI RINVIO

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