CARTA DEI SERVIZI

del

MUSEO DEI GRANDI FIUMI di ROVIGO

Indice

Premessa	pag. 1
Missione del Museo dei Grandi Fiumi	pag. 2
Cos'è la carta di qualità dei servizi	pag. 2
Oggetto dei servizi	pag. 3
Organizzazione e accesso ai servizi	pag. 5
Destinatari	pag. 7
Accessibilità	pag. 7
Orari di accesso al pubblico	pag. 8
Tariffe di ingresso	pag. 9
Ubicazione degli uffici	pag. 9
Personale	pag. 9
Principi fondamentali	pag. 10
Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	pag. 11
Valutazione e aggiornamento della carta di qualità dei servizi	pag. 12
Riferimenti normativi	pag. 12

PREMESSA

Il Museo dei Grandi Fiumi è stato inaugurato nell'aprile 2001, subentrando al Museo Civico delle Civiltà in Polesine, e ha sede presso l'antico Monastero Olivetano di S. Bartolomeo, un complesso monumentale di particolare rilievo, sia per le caratteristiche architettoniche e storiche che per

l’apporto all’identità culturale alla città di Rovigo. L’intero immobile è sottoposto a vincolo architettonico ai sensi del Decreto del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali n. 3930 del 16.05.1986.

Il Museo dipende dall’Amministrazione Comunale per quanto riguarda la dotazione di personale, i mezzi finanziari, gli strumenti e i materiali necessari all’assolvimento dei propri compiti e obiettivi. Al suo interno accoglie un patrimonio articolato: la parte archeologica prevalentemente di proprietà statale e nuclei civici di diversa natura, fra cui beni artistici, cartografici, storici, espressione della vita culturale della città di Rovigo e del territorio polesano.

L'esposizione permanente illustra le conoscenze ambientali archeologiche e storiche sul Polesine in relazione al contesto italiano ed europeo. Il percorso museale espone attualmente sei sezioni interne e un lapidario esterno per un arco cronologico di oltre 3.500 anni tra l'Età del Bronzo, l'Età del Ferro, l'Età Romana, il Medioevo e il Rinascimento; espone inoltre un nucleo paleontologico e una selezione di ceramiche di Età Moderna, dipinti ed esemplari di scultura e cartografia nella sala per convegni Flumina.

MISSIONE DEL MUSEO DEI GRANDI FIUMI

Il Museo dei Grandi Fiumi è un'istituzione culturale permanente, aperta al pubblico, che raccoglie, protegge, ordina, documenta e rende accessibile un patrimonio archeologico, storico, artistico e culturale rappresentativo di Rovigo e del Polesine, un territorio che ha prodotto testimonianze significative sin dalla protostoria, modellato dalle vie d'acqua geograficamente, nelle vicende storiche e nella sua identità culturale.

Il Museo dei Grandi Fiumi si pone al servizio dei cittadini, coltiva reti e confronti, cura le collezioni e le attività rivolte agli utenti, accoglie ricerche, promuove collaborazioni, educa, propone iniziative diversificate, riconosce il valore della comunità.

Propone un percorso di visita vivo e aperto e che favorisce la relazione autentica con le testimonianze materiali del passato. Gli apparati comunicativi immediati, anche in lingua straniera, le ambientazioni scenografiche, le installazioni multimediali, le riproduzioni manipolabili, plastici, diorami, giochi, suggestioni sensoriali, strumenti e servizi progettati con attenzione ai bisogni speciali sono a disposizione di tutti i visitatori per un'esperienza diretta della storia.

COS’È LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento che informa e accompagna i cittadini a conoscere le prestazioni e i servizi del Museo dei Grandi Fiumi e le modalità per accedervi. Non è una semplice guida ai servizi bensì uno strumento con cui il Comune di Rovigo si impegna nei confronti dei cittadini, e che potrà modificarsi nel recepire le esigenze e le aspettative, con l’obiettivo della maggior soddisfazione dei loro bisogni culturali.

La Carta della qualità dei servizi del Museo dei Grandi Fiumi fa propri i principi dei livelli minimi di qualità previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia di beni e servizi culturali, con l’intento di favorire la consapevolezza degli utenti rispetto ai tempi e modi in cui hanno diritto di usufruire del patrimonio e delle attività museali, ma anche rispetto ai limiti imposti alla fruizione dalle esigenze di tutela dei beni e dalla sostenibilità economica e organizzativa dell’istituto.

OGGETTO DEI SERVIZI

Il Museo dei Grandi Fiumi, aperto al pubblico dal 20.04.2001 presso l'antico Monastero Olivetano di San Bartolomeo, prosegue e sviluppa l'attività del predecessore, denominato Museo civico delle Civiltà in Polesine.

Accoglienza

L'attività di prima accoglienza e di orientamento a favore degli utenti viene svolta dal personale dipendente e da collaboratori esterni, che si uniformano al codice di comportamento dell'Ente e ai principi fondamentali più oltre descritti. All'accoglienza dei visitatori possono contribuire volontari esterni nell'ambito di rapporti di collaborazione appositamente definiti e normati con atti del Comune di Rovigo.

Attività espositiva

Il percorso espositivo del Museo dei Grandi Fiumi ha continuato a sviluppare nel tempo l'attitudine innovativa e l'orientamento all'accessibilità che lo caratterizzano sin dalle origini, utilizzando per i supporti comunicativi un linguaggio scientificamente curato ma anche piano e facilmente comprensibile e realizzando allestimenti che stimolino l'esperienza diretta della storia attraverso ambientazioni scenografiche, installazioni multimediali, riproduzioni manipolabili, plastici, diorami, giochi, pannelli scorrevoli, suggestioni sensoriali, strumenti e servizi progettati con attenzione ai bisogni speciali.

Il percorso di visita si compone, allo stato, di sei sezioni permanenti, che espongono secondo criteri cronologici e tematici materiali rappresentativi di 35 secoli di storia: Nuove Scoperte/Sala dell'Ambra, Età del Bronzo, Età del Ferro, Età Romana, Medioevo e Rinascimento.

A queste si aggiungono un nucleo paleontologico con fossili di provenienza italiana ed estera nel corridoio introduttivo, e nei locali per la convegnistica alcune vetrine di ceramiche tardorinascimentali e moderne, opere pittoriche, scultoree e cartografiche dalle collezioni civiche; al piano terra nei chiostri esterni è accessibile il lapidario con esemplari di età romana.

Un percorso di conoscenza allestito con apposita pannellistica è dedicato alla sede monumentale di San Bartolomeo, l'unico complesso monastico conservato nel capoluogo, esempio di architettura rinascimentale di grande pregio.

Attualmente, il museo ospita inoltre un'esposizione di schizzi progettuali e bozzetti del Maestro Gabbris Ferrari, una raccolta di 46 opere di proprietà privata che illustra la genesi delle prime sezioni espositive e la creazione del logo del Museo dei Grandi Fiumi.

Attività educativa e didattica

Il Museo dei Grandi Fiumi svolge con continuità attività educative e didattiche, favorendo il diritto alla cultura e allo studio.

Il museo, in collaborazione con l'operatore incaricato dell'esecuzione del servizio, elabora e aggiorna annualmente un'offerta didattica che si articola in decine tra visite guidate, laboratori, percorsi didattici e itinerari differenziati per filoni tematici e per età dei destinatari, coerenti con le competenze e gli obiettivi formativi propri di ogni ciclo scolastico, erogati da educatori esperti. È inoltre possibile concordare proposte personalizzate per esigenze o interessi particolari di un intero

istituto, di plessi scolastici o singole classi, comprese le modalità di erogazione a distanza delle attività.

Il Museo dei Grandi Fiumi è disponibile a instaurare mediante convenzioni e accordi collaborazioni continuative con scuole di ogni ordine e grado, dando priorità agli istituti del territorio comunale e secondariamente della provincia, per lo sviluppo di progetti congiunti, finalizzati alla diffusione delle conoscenze sul patrimonio museale, allo sviluppo della cultura locale, all'integrazione culturale e alla formazione consapevole delle giovani generazioni.

È possibile concordare su prenotazione la fruizione di materiali audiovisivi su tematiche inerenti o affini al percorso espositivo, in un'apposita sala attrezzata.

Il Museo dei Grandi Fiumi è disponibile ad accogliere esperienze di P.T.C.O. (Percorsi Trasversali per le Competenze e l'Orientamento), di tirocinio universitario, di supporto teorico-pratico a corsi di formazione, da concordare con docenti e discenti interessati, previa la stipula di rapporti di convenzione tra il Comune di Rovigo e l'università, l'istituto scolastico o l'ente di formazione di riferimento.

Attività divulgativa e di valorizzazione

Il Museo dei Grandi Fiumi promuove la valorizzazione della sede monumentale, della propria storia e delle collezioni e, ove possibile, la storia e la cultura del territorio di riferimento.

Il museo organizza iniziative di approfondimento e di divulgazione, fra cui incontri pubblici, seminari, convegni, corsi di aggiornamento, visite guidate, percorsi, itinerari esterni, laboratori didattici e ludici, mostre temporanee, eventi di spettacolo e di promozione della lettura.

Il museo può stipulare convenzioni con le associazioni di volontariato negli ambiti culturale, sociale, educativo e ambientale, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio della comunità.

Attività di ricerca

Il Museo dei Grandi Fiumi sviluppa e supporta lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione, a partire dal proprio patrimonio e secondo la propria missione; partecipa ad iniziative promosse da altri enti, soggetti pubblici e privati contribuendo con apporti di varia natura, fra cui a titolo di esempio non vincolante e non esaustivo l'accoglienza di studiosi presso la propria sede, il prestito di materiali di collezione, l'individuazione e definizione di tematiche d'interesse, l'elaborazione di contenuti scientifici dedicati.

Il museo cura in proprio o collabora alla produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative sul proprio patrimonio; apre al pubblico su richiesta la biblioteca specializzata, consente la consultazione e il prestito gratuiti di materiale librario, consente l'accesso su prenotazione a materiali dalle raccolte documentali che custodisce nella fototeca e nella cartoteca.

Il Museo dei Grandi Fiumi attiva, intrattiene e favorisce rapporti di collaborazione con altri soggetti, istituti di cultura, enti pubblici e privati, agenzie formative, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca, valorizzazione dei beni culturali presenti nel territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato, con la Provincia di riferimento, con i Comuni, con le Università, i centri di ricerca e gli istituti culturali, le associazioni di rilevanza locale, regionale, nazionale e internazionale.

Attività scientifica e di cura delle collezioni

Il Comune di Rovigo e il Museo dei Grandi Fiumi curano la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione e presentazione, la documentazione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle collezioni, favorendo la frequentazione di studiosi esterni e la partecipazione attiva degli utenti.

Il museo cura in via permanente l'inventariazione dei beni, la catalogazione, la documentazione fotografica, ispirandosi ai criteri individuati dal Ministero della Cultura e promossi dalla Regione di riferimento; assicura la fruizione dei beni posseduti in orari e giorni coerenti con la domanda del pubblico, prevedendo ove possibile e opportuno l'accesso a beni in deposito e alla relativa documentazione.

Il Museo dei Grandi Fiumi promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di competenze, esperienze e il prestito temporaneo di beni di collezione.

Il museo pratica l'integrazione e l'incremento delle collezioni, coerentemente con la propria missione, collaborando con i competenti organismi ministeriali in relazione al patrimonio archeologico e valutando eventuali donazioni, lasciti, acquisti, comodati d'uso e altre forme di acquisizione per il patrimonio storico artistico e ambientale, nel rispetto del Codice etico dell'I.C.O.M. e degli accordi nazionali o internazionali in vigore, verificando scrupolosamente la provenienza lecita dei beni.

Attività amministrativa

Il personale gestisce con continuità attività amministrative e di funzionamento dell'istituto e dei relativi servizi, comprese le pratiche per la concessione di patrocini, per la stipula di intese, accordi di programma, convenzioni, la redazione di progettualità e di reportistica sia interna sia destinata all'esterno (per reti provinciali, regionali, nazionali, per l'I.S.T.A.T. e per altre necessità).

ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

Il Comune di Rovigo garantisce la fruibilità del Museo dei Grandi Fiumi in quanto servizio pubblico essenziale, assicurando regolari aperture in orari e modalità stabiliti dagli organi comunali preposti, considerando i giorni e orari di maggiore affluenza del pubblico.

Per informazioni e prenotazioni relative al percorso espositivo, ai servizi e supporti alla visita e agli eventi sono disponibili l'indirizzo elettronico info@museograndifiumi.it e il telefono 0425.1540440.

Per informazioni di carattere amministrativo o scientifico, gli uffici tecnici del museo sono raggiungibili all'indirizzo elettronico museograndifiumi@comune.rovigo.it o al telefono 0425.25077 – 0425.28665 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00, il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Per informazioni sull'uso degli ambienti del Monastero di San Bartolomeo e di altre sale civiche, gli uffici preposti sono raggiungibili all'indirizzo elettronico noleggiosale@comune.rovigo.it o al telefono 0425.206741 dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Segnaletica e supporti informativi e conoscitivi

Il museo si dota di opportuna segnaletica direzionale e identificativa e di supporti informativi e di approfondimento sui materiali esposti, atti a orientare gli utenti anche con bisogni speciali, quali persone con diverse abilità fisiche e/o di lingua straniera: pannelli introduttivi, testi di approfondimento e di confronto, schede, didascalie, video illustrativi degli ambienti di minori dimensioni accessibili tramite codici QR.

Il museo assicura assistenza, strumenti e attività specifici per le persone con diverse abilità sensoriali e cognitive e si impegna per l'aggiornamento e lo sviluppo di tali dotazioni, nell'intento di potenziare l'accessibilità e il godimento del proprio patrimonio.

Visite guidate

Il museo organizza visite guidate su prenotazione per gruppi turistici italiani e stranieri e per gruppi di studenti di ogni ordine e grado.

Il museo offre inoltre visite guidate in giorni e orari prefissati, individuati secondo il criterio della maggior affluenza (sabato e domenica), per dare la possibilità di usufruire del servizio di guida professionale anche a visitatori singoli o in numero ridotto, insufficiente per la modalità di gruppo.

Visite guidate e itinerari tematici progettati appositamente sono proposti in occasione di eventi significativi per la comunità locale e nella cornice di ricorrenze in ambito culturale nazionali europee e internazionali, anche a partecipazione gratuita o con trattamento economico eccezionale.

Bookshop

Il museo mette a disposizione presso la biglietteria un'area per consultare e acquistare guide alle sezioni espositive, materiali informativi, pubblicazioni a tema archeologico, storico-artistico, culturale, letterario e per la conoscenza del territorio, riproduzioni dei manufatti esposti, oggettistica e materiali di cancelleria attinenti al percorso espositivo. L'area è a ingresso libero.

È disponibile per l'acquisto una serie di guide brevi alle sezioni espositive che rientrano nel percorso archeologico permanente.

Sito internet e social media

Il Museo dei Grandi Fiumi pubblica notizie e aggiornamenti nel sito internet www.museograndifiumi.it, consultabile per reperire informazioni sugli uffici, le attività e i servizi; alle pagine del museo si può essere indirizzati anche dal sito istituzionale www.comune.rovigo.it.

Il museo è presente in portali on-line fra cui il Portale Musei Veneti/Cultura Veneto, portali di settore e piattaforme ad accesso libero, fra cui IZI.Travel.

Il museo è presente in Instagram e Facebook.

Newsletter

È attiva una newsletter a periodicità variabile, cui è possibile iscriversi gratuitamente compilando la casella nella sezione "Iscriviti alla newsletter" nel sito del museo; la newsletter utilizza la piattaforma Mailchimp.

Depositi

Il museo raccoglie e ordina nei propri depositi, in accordo con i competenti organismi ministeriali, il materiale archeologico proveniente da scavi e recuperi nel territorio di riferimento. Possono accedere ai depositi studiosi e ricercatori autorizzati dalla Soprintendenza competente; la richiesta di accesso deve essere presentata in forma scritta e l'accesso documentato mediante la compilazione di un apposito registro conservato dall'istituto.

Biblioteca, fototeca, mediateca

La documentazione bibliografica, fotografica, cartografica e multimediale di proprietà del museo può essere consultata su richiesta.

È disponibile alla consultazione e al prestito gratuito una biblioteca specializzata, che raccoglie tesi di laurea libri e periodici negli ambiti dell'archeologia, della storia, della storia dell'arte, dell'etnografia, delle conoscenze ambientali, della museografia e museologia e di altre discipline attinenti. Ricerche bibliografiche e accesso al patrimonio bibliografico si concordano su appuntamento.

Ambienti per convegnistica, esposizioni temporanee e altre attività culturali

Il museo accoglie, promuove, organizza e co-organizza, ospita convegni, tavoli di confronto, incontri, eventi culturali e mostre temporanee aperti al pubblico utilizzando ambienti interni e aree esterne del complesso monumentale di San Bartolomeo; i programmi, le modalità di partecipazione e prenotazione, gli eventuali costi variano in relazione alle caratteristiche di ciascuna proposta e vengono resi noti in anticipo.

Il museo attiva su richiesta la sala per convegni Flumina con capienza di 99 posti e dotata di attrezzature multimediali, o la sala Rotary con capienza di 25 posti, per lo svolgimento di attività didattiche o culturali, secondo apposita regolamentazione pubblicata dal Comune di Rovigo.

DESTINATARI

Le attività e i servizi del Museo dei Grandi Fiumi si rivolgono a ogni persona interessata: visitatori adulti e minorenni di ogni età e provenienza, turisti, scolaresche, studenti universitari, ricercatori, studiosi, appassionati, docenti, operatori culturali educativi e turistici.

ACCESSIBILITÀ

Servizi, strumenti e risorse per l'accessibilità sono segnalati nella pagina Museo Accessibile del sito istituzionale, regolarmente aggiornata.

Per gli utenti con difficoltà motorie

Il percorso di visita al primo piano è interamente accessibile a chi si sposta in sedia a ruote; vi si trovano: le sei sezioni espositive permanenti Nuove Scoperte/Sala dell'Ambra, Età del Bronzo, Età del Ferro, Età Romana, Medioevo e Rinascimento; un nucleo paleontologico; una mostra di lavori dell'artista Gabbris Ferrari; alcune vetrine di ceramiche tardorinascimentali e moderne, opere pittoriche, scultoree e cartografiche collocate in locali per la convegnistica.

Al piano terra è accessibile il lapidario nei chiostri esterni, ove sono esposte testimonianze di Età Romana.

I dislivelli presenti sono dotati di rampe per il superamento. Per le sale più piccole sono disponibili videoriprese interne, accessibili mediante codici QR in alternativa all'ingresso nei locali.

Sono accessibili alle sedie a ruote le sale polivalenti per eventi temporanei al piano terra, due aule didattiche al piano terra, le due sale per convegni al piano primo Rotary da 30 posti e Flumina da 99 posti.

Un ascensore e un servizio igienico al primo piano sono accessibili a sedie a ruote e carrozzine.

È presente una piccola sala ristoro, cui si accede superando uno scalino.

La biglietteria con i servizi informazioni e bookshop è situata al piano primo.

Per gli utenti con difficoltà visive

All'inizio del percorso espositivo sono disponibili una mappa tattile di orientamento e una presentazione sintetica in Braille della sede monumentale, l'ex Monastero Olivetano di San Bartolomeo, dei criteri di allestimento del Museo dei Grandi Fiumi e di sette tappe espositive: corridoio introduttivo, Sala dell'Ambra, sezioni Età del Bronzo, Età del Ferro, Età Romana, Medioevo, Rinascimento.

Su richiesta alla biglietteria, possono essere messe a disposizione gratuitamente alcune riproduzioni di archeologia sperimentale, in parte accompagnate da schede illustrative in Braille, per l'esplorazione tattile di oggetti connessi alla vita quotidiana delle epoche antiche.

Per gli utenti con difficoltà uditive

Possono essere richieste visite guidate e attività didattiche in Lingua Italiana dei Segni (L.I.S.), previa prenotazione presso la biglietteria, al telefono 0425.1540440 o all'indirizzo elettronico info@museograndifiumi.it.

Per gli utenti con difficoltà cognitive

Su richiesta alla biglietteria, sono gratuitamente a disposizione schede di comunicazione facilitata (C.A.A.) relative al Monastero di San Bartolomeo, al Museo dei Grandi Fiumi e alle sezioni espositive Età del Bronzo, Età del Ferro, Età Romana, Medioevo, Rinascimento.

Per gli utenti di lingua straniera

I pannelli informativi delle sezioni espositive Sala dell'Ambra e Nuove Scoperte, Età del Bronzo, Età del Ferro, Età Romana, Medioevo contengono testi completi in lingua inglese; la sezione Rinascimento offre testi completi in lingua slovena e riassunti in lingua inglese.

Su prenotazione presso la biglietteria, al tel. 0425.1540440 o all'indirizzo elettronico info@museograndifiumi.it, sono disponibili visite guidate in lingua inglese, francese, tedesca, e su richiesta possono essere concordate visite guidate in lingua spagnola e russa.

Il sito web www.museograndifiumi.it comprende le seguenti introduzioni generali:

Historical notes – in lingua inglese.

Rappel historique – in lingua francese.

Historischer hintergrund – in lingua tedesca.

Datos historicos – in lingua spagnola.

Nel sito istituzionale sono anche pubblicati in formato liberamente scaricabile approfondimenti in lingua inglese, francese e tedesca.

ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

Il Museo dei Grandi Fiumi applica regolari orari di apertura al pubblico durante tutto l'anno, di norma dal lunedì al giovedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00, il venerdì il sabato e la domenica dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. È chiuso al pubblico di lunedì e nei seguenti giorni festivi: 1 gennaio (Capodanno), Pasqua, 15 agosto (Ferragosto), 1 novembre (Ognissanti), 26 novembre (San Bellino, patrono di Rovigo), 25 dicembre (Natale), 26 dicembre (Santo Stefano).

Vengono organizzate e opportunamente promosse aperture straordinarie, anche serali, in occasioni di eventi significativi o di manifestazioni di rilievo regionale nazionale o internazionale, come per esempio la Notte Europea dei Musei.

Per gruppi organizzati di almeno 10 visitatori potrà essere concessa su richiesta l'apertura straordinaria del percorso espositivo in giorni e orari diversi dall'apertura ordinaria, previa valutazione di fattibilità del Dirigente competente; per tale ragione, la richiesta con tutte le informazioni necessarie dovrà pervenire via e-mail con almeno una settimana d'anticipo.

Per specifiche esigenze organizzative possono essere stabilite temporanee chiusure al pubblico o riduzioni dell'orario di apertura, mediante provvedimenti degli organi preposti del Comune di Rovigo e dandone adeguata comunicazione all'utenza attraverso i canali dell'Amministrazione.

TARIFFE DI INGRESSO

Le tariffe per l'ingresso al percorso di visita del Museo dei Grandi Fiumi e le relative agevolazioni sono riviste annualmente dall'organo istituzionalmente competente. Le tariffe in vigore sono pubblicate nel sito istituzionale e possono essere verificate presso la biglietteria negli orari di funzionamento del servizio.

Tariffe agevolate e gratuità sono previste per favorire l'accesso di persone in condizioni particolari, per esempio con necessità di accompagnamento, in fasce d'età sensibili, nuclei familiari, gruppi.

UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Gli uffici e la Direzione scientifica del Museo dei Grandi Fiumi hanno sede presso l'ex Monastero di San Bartolomeo, al seguente indirizzo: Piazzale San Bartolomeo, 18, 45100 Rovigo.

La Direzione amministrativa del Museo dei Grandi Fiumi fa capo al Dirigente del Settore Cultura del Comune di Rovigo e ha sede presso il Municipio, al seguente indirizzo: Piazza Vittorio Emanuele II, 45100 Rovigo.

I recapiti per contatti remoti sono: telefono 0425.25077 – 0425.28665, indirizzo elettronico museograndifiumi@comune.rovigo.it.

PERSONALE

Il personale in servizio, dipendente dal Comune di Rovigo, può variare nel numero e nei profili professionali, che sono indicativamente così ripartiti: figure tecniche con specifica competenza ed

esperienza (Dirigente-Direttore, Conservatore), ruoli amministrativi (Funzionario amministrativo, Istruttori amministrativi), ruoli di supporto e accoglienza (Operatori museali).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Il Museo dei Grandi Fiumi garantisce obiettività, giustizia ed equità di trattamento nei confronti degli utenti senza discriminazione di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni, condizione sociale.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle più idonee soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche.

Per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, con i minori costi e la più opportuna semplificazione degli adempimenti.

Per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dell'utenza, con tempestività, correttezza e conformità alle regole, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi, perseguendo la soddisfazione e il vantaggio dell'utente tenuto conto degli interessi generali della collettività.

Continuità

L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti, salvo cause di forza maggiore.

Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi o variazioni negli orari di accesso sono portate a conoscenza degli utenti mediante gli strumenti più opportuni nelle disponibilità dell'Amministrazione, per esempio tramite comunicati agli organi di informazione locali, pubblicazione nel sito web e nei social media, segnaletica presso la sede museale.

Trasparenza e accesso

Il Comune di Rovigo riconosce il diritto degli utenti di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi del Museo dei Grandi Fiumi; una comunicazione chiara e diffusa assicura a chiunque la possibilità di accedere alle informazioni.

Partecipazione

Il Museo dei Grandi Fiumi favorisce e promuove il ruolo dei cittadini per il miglioramento dei servizi. Gli utenti possono confrontarsi con il personale, fornire suggerimenti verbali, presentare suggerimenti scritti, segnalazioni, reclami e hanno diritto a ricevere risposta.

Coinvolgimento dei lavoratori

Il Comune di Rovigo promuove la partecipazione attiva dei dipendenti all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza all'interno del Museo dei Grandi Fiumi, allo scopo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro, snellire gli adempimenti a carico degli utenti.

Cortesia e disponibilità

La Direzione amministrativa del Museo dei Grandi Fiumi si impegna a far sì che il proprio comportamento e quello dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, disponibilità e spirito di servizio nei rapporti con gli utenti, secondo criteri di proficua collaborazione con gli utenti stessi per la migliore erogazione del servizio.

La Direzione si impegna a favorire l'applicazione di tali modalità relazionali anche attraverso opportune e specifiche iniziative formative e di coordinamento per gli operatori di ogni ordine e grado.

Chiarezza e identificabilità

Gli operatori del servizio sono tenuti a utilizzare nei rapporti con gli utenti e in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta modalità chiare, semplici, comprensibili ai destinatari, ponendo particolare cura nell'uso ed eventualmente nella spiegazione dei termini tecnici.

Gli operatori sono tenuti a rendersi identificabili come tali per il pubblico, per esempio indossando una targhetta indicante il logo del Museo dei Grandi Fiumi.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Coordinamento delle procedure

Il Comune di Rovigo si impegna ad attivare forme strutturate di coordinamento, quali a titolo di esempio calendari informatizzati condivisi o modulistica uniforme, allo scopo di favorire il rapido decorso delle procedure complesse che coinvolgono più uffici, anche tra settori diversi dell'Amministrazione, e che riguardano i servizi del Museo dei Grandi Fiumi.

Informazioni e modulistica

Il Museo dei Grandi Fiumi predispone e aggiorna periodicamente apposita modulistica per comunicare con chiarezza, uniformare e semplificare la gestione delle istanze degli utenti, raccordandosi ove opportuno con gli altri uffici e settori interessati.

Alla modulistica viene data la massima visibilità mediante la pubblicazione istituzionale e la disponibilità in forma cartacea presso gli uffici. Il personale addetto è disponibile a fornire su richiesta le informazioni necessarie alla compilazione e presentazione delle istanze.

Gradimento dei servizi

Il Comune di Rovigo attiva opportune modalità di monitoraggio e verifica del gradimento dei servizi erogati dal Museo dei Grandi Fiumi, sia recependo le segnalazioni spontanee dell'utenza, sia mediante l'uso di strumenti di indagine standardizzati. Nell'ambito di specifiche campagne di indagine, il personale interno, gli operatori della ditta affidataria o volontari muniti di apposito

cartellino identificativo possono essere abilitati alla somministrazione di questionari di gradimento e/o di profilazione dell'utenza in forma anonima, atta a tutelare i dati personali e sensibili dei partecipanti.

Procedure di reclamo

Gli utenti possono presentare reclami motivati relativi all'erogazione dei servizi del Museo dei Grandi Fiumi. La procedura per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami formali, è descritta particolareggiatamente nel sito istituzionale del Comune di Rovigo, con l'indicazione dei tempi di risposta.

Le segnalazioni verbali informali non danno diritto a risposta scritta, ma saranno considerate fra gli elementi utili nell'ambito della programmazione del museo.

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami eventualmente pervenuti verranno considerati nella programmazione dei servizi e negli aggiornamenti della relativa Carta di qualità.

RIFERIMENTI NORMATIVI

D.M. n. 113 del 21.02.2018, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e atticvazione del Sistema Museale Nazionale.

D.Lgs. n. 42 del 22.01.2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio, com ss.mm.ii.

L.R. della Regione del Veneto n. 17 del 16.05.2019, Legge regionale per la cultura.

Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

D.M. n. 569 del 20.05.1992, Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre.

"Codice Etico dell'I.C.O.M. per i Musei", adottato dalla 15° Assemblea Generale dell'I.C.O.M. (International Council of Museums) il 04.11.1986 e successivamente rivisto.

D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013 modificato con D.Lgs. n. 97 del 25.05.2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni, Art. 32.

Statuto del Museo dei Grandi Fiumi, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Rovigo n. 61 del 15.09.2023.

Ultima revisione 04.07.2025