

# **CARTA DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI DI PALAZZO FARNESE**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 254 del 20/06/2017  
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

## **1. PREMESSA**

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso cui i Musei Civici di Palazzo Farnese comunicano con gli utenti e si confrontano con loro. La Carta individua i servizi che i Musei s'impegnano a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59", in particolare all'art.11;
- Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

La carta dei Servizi viene approvata dalla Giunta Comunale e viene aggiornata al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione museale e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito o per accogliere eventuali osservazioni o suggerimenti degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso i siti [www.palazzofarnese.piacenza.it](http://www.palazzofarnese.piacenza.it) e il sito istituzionale del Comune di Piacenza, [www.comune.piacenza.it](http://www.comune.piacenza.it) ed è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria dei musei.

## 2. I MUSEI CIVICI DI PALAZZO FARNESE

Palazzo Farnese, voluto da Margherita d'Austria, figlia dell'imperatore Carlo V di Spagna e moglie di Ottavio Farnese, fu progettato da Jacopo Barozzi, detto il Vignola, architetto della corte farnesiana e attualmente si sviluppa su due piani nobili, un sotterraneo, due ammezzati e un ultimo piano. I lavori, iniziati nel 1558, furono interrotti nel 1602 lasciando l'edificio incompiuto. Negli anni 1685-1687 il duca Ranuccio II fece ornare le sale dei piani nobili con decorazioni e preziosi arredi. Verso la fine del Seicento venne realizzato il maestoso cancello in ferro battuto, posto alla base dello scalone d'onore, che è sormontato dallo stemma ducale e decorato da gigli, simbolo della famiglia Farnese.

Nel 1734-36 Carlo III di Borbone, erede della casata farnesiana e re di Napoli, portò nella propria reggia i mobili e i quadri più preziosi delle residenze farnesiane. La decadenza del palazzo continuò con il saccheggio delle truppe napoleoniche nel 1803 e con la trasformazione in caserma nel 1822 per mano degli Austriaci. Dalla metà del Novecento è iniziata l'opera di recupero del palazzo, che dal 1983 è diventato sede dei Musei Civici.

Le prime proposte per l'allestimento del Museo civico in Palazzo Farnese risalgono al 1909 (Dionigi Barattieri di San Pietro) e al 1926, ma solo negli anni Sessanta del Novecento si manifestano seri tentativi volti a dare corpo al progetto di sistemazione e recupero di Palazzo Farnese con la costituzione ufficiale nel 1965 dell'Ente per il restauro e l'utilizzazione di Palazzo Farnese, il cui primo presidente fu il commendatore Carlo Graviani seguito dal senatore Alberto Spigaroli.

Nel 1983 viene approvato il "Progetto generale di organizzazione e di allestimento dei "Civici musei" e messo in attuazione il primo stralcio del progetto e nel settembre 1988, quattro secoli dopo la fondazione dell'edificio, si inaugura la prima sezione del Museo civico, aperto al pubblico nei locali del piano rialzato, e il Museo del Risorgimento. Nel 1990 vengono aperte al pubblico anche le sezioni della Armi antiche e delle Carrozze. Nel 1997 viene inaugurata la Pinacoteca al piano nobile del Palazzo.

Negli anni dal 2000 al 2016 sono stati migliorati tutti i percorsi espositivi, è stata inaugurata la sezione storica dedicata al Palazzo, è stata allestita la Sezione Pre e Proto Storica del Museo Archeologico e si è presentato il nuovo allestimento del modello bronzeo di Fegato Etrusco. Sono state ri allestite alcune sale della Pinacoteca con l'acquisizione (donazione) di una collezione di dipinti dei secc. XIV-XVI (collezione Rizzi-Vaccari), predisposto il nuovo allestimento del *tondo di Botticelli*, cuore delle collezioni civiche, del Museo delle Carrozze, della sala delle Epigrafi e dei fasti di Elisabetta Farnese.

Attualmente i Musei civici di Palazzo Farnese comprendono:

Il Museo delle Carrozze, la Pinacoteca, le collezioni civiche e farnesiane (armeria, sezione storica del palazzo, sculture, epigrafi, affreschi, fasti farnesiani, ceramiche e vetri), il Museo del Risorgimento, il Museo Archeologico (collezioni civiche con *Fegato Etrusco* e sezione di pre-proto-storia).

I Musei sono un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio storico artistico di Palazzo Farnese, della città di Piacenza e del territorio della Provincia, al fine sia di preservarne la memoria sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili ad una miglior comprensione del territorio provinciale.

I Musei assolvono alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e formazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio delle diverse sezioni in cui sono strutturati.

I Musei operano secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi :

#### **Uguaglianza**

I Musei erogano i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini. I Musei operano per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso strutture adeguate.

#### **Imparzialità**

I Musei ispirano il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

#### **Partecipazione**

I Musei promuovono 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.

#### **Sicurezza e riservatezza**

I Musei garantiscono 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.

#### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### **Qualità dei servizi**

I Musei adeguano il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

I Musei erogano i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **4.1 Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere ai Musei e usufruiscono dei 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 i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

I Musei sono dotati di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere informazioni di base presso l'ufficio di Informazione e accoglienza turistica (IAT), o la Biglietteria e gli Uffici dei Musei.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Comune di Piacenza, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione all'esterno dei Musei e sul sito dei Musei, sul sito del Comune di Piacenza e sul materiale informativo.

L'accesso ai Musei è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale. Il costo dei biglietti è indicato in appositi tariffari esposti al pubblico e riportato sul sito internet dei musei.

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 obbligatoria la prenotazione per attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare telefonicamente o tramite mail ([musei.farnese@comune.piacenza.it](mailto:musei.farnese@comune.piacenza.it))

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria dei Musei. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: Musei Civici di Palazzo Farnese P.zza Cittadella, 29 – 29121 Piacenza o tramite mail all'indirizzo [musei.farnese@comune.piacenza.it](mailto:musei.farnese@comune.piacenza.it).

Per informazioni di tipo amministrativo e per contattare il settore scientifico è disponibile il numero: 0523/492661

### **4.2 Doveri degli utenti**

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso dei Musei i loro bagagli e a depositare negli appositi armadietti con chiusura borse voluminose e zaini.

Nei Musei è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili;
- introdurre 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 professionali (con cavalletto e/o flash) e/o destinate ad usi commerciali, senza autorizzazione; mentre è consentito fotografare o riprendere per scopi personali o ricreativi;
- fumare in tutti i locali.
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.
- telefonare o parlare a voce alta all'interno degli spazi espositivi.

## 5.SERVIZI

I Musei civici di Palazzo Farnese erogano i seguenti servizi:

1. apertura al pubblico e visite alle sale museali
2. accesso al patrimonio
3. consulenze
4. progetti culturali
5. formazione e didattica
6. promozione

### 5.1 Visite

servizio	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
visite da parte di gruppi	Sono previste visite guidate per gruppi e scolaresche	destinatari: scolaresche e gruppi accesso: a pagamento

### 5.2 Accesso al patrimonio

servizio	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione	destinatari: studiosi e ricercatori accesso: gratuito su appuntamento
prestiti	Prestito opere	destinatari: solo sulla base di progetto con forte valenza scientifica e culturale previa autorizzazione della competente Soprintendenza e del MIBACT. Alcune opere non possono essere prestate (ai sensi del Decreto Ministeriale n. 29 gennaio 2008)

uplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i criteri stabiliti dal Consiglio Comunale e le tariffe stabilite dalla Giunta comunale
cessione di spazi	concessione dell'uso degli spazi per attività compatibili con la valenza culturale dell'immobile	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i criteri stabiliti dal Consiglio Comunale e le tariffe stabilite dalla Giunta comunale

### 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e ludico didattici, approfondimenti tematici legati alle diverse sezioni dei Musei, progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare

### 5.4 Progetti culturali

servizio	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca	Attività di ricerca per il patrimonio	Destinatari: senza restrizioni
convegni e conferenze	organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni, seminari e ogni altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: da valutare secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne e in collaborazione con enti associazioni e istituzioni del territorio	destinatari: senza restrizioni accesso: da valutare secondo i casi

### 5.5 Formazione e didattica

servizio	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio	destinatari: studenti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione	organizzazione e realizzazione di	destinatari: senza restrizioni

permanente agli adulti	laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	accesso: da concordare
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate nella diverse sezioni dei Musei	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti, studenti degli Istituti superiori accesso: gratuito
assistenza tesi	tutoraggio attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: gratuito
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento. Interventi di formazione su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

## 5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Prodotti editoriali	distribuzione dei prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, pieghevoli, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati)	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento e gratuito
oggettistica	distribuzione di oggettistica	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento e gratuita
comunicazione in rete	Aggiornamento sito web e profilo facebook	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla biglietteria dei Musei o all'indirizzo di posta elettronica [musei.farnese@comune.piacenza.it](mailto:musei.farnese@comune.piacenza.it)

## 6. STANDARD DI QUALITA'

I Musei specificano gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che i Musei s'impegnano a realizzare.

## 6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	Regolamento dei Musei Civici approvato dal Consiglio Comunale disponibile sul sito internet comunale
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente alla biglietteria

## 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

dimensione	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (DUP-PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

## 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	Antifurto	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
	Antincendio	Presenza di impianto, regolarmente verificato
comfort	pulizia	pulizia quotidiana delle sale
	illuminazione	Illuminazione completa dei reperti esposti al pubblico
	Sedute nelle sale espositive	presenti
	Punto ristoro	presente
	Servizi igienici	Presenti ai piani
	Guardaroba	Presente all'ingresso
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 20° C - sala conferenze aperta al pubblico con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	accesso esterno
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili

## 6.4 Organizzazione e risorse umane

dimensione	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore dei Musei	individuato con atto formale il responsabile della direzione dei Musei

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
aggiornamento	formazione, auto formazione	Autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale con l'affiancamento di personale di custodia esterno

## 6.5 Gestione e cura delle collezioni

dimensione	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali	semestrale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

## 6,6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 30 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	nome completo dei Musei, orari di apertura e informazione esposti all'esterno e in biglietteria; segnalazione dei vari servizi (bagni e ascensore per disabili); 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 dei Musei e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli didattici, depliant); identificazione di ciascuna opera esposta	Disponibile a pagamento la guida dei musei e gratuitamente un pieghevole informativo; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche di reperti; supporti multimediali
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,	consultazione su prenotazione

	accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con istituzioni, associazioni, scuole e Università
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva
	divulgazione mediante sito internet, newsletter mensile e pagina facebook	aggiornamento tempestivo delle news e delle pagine del sito dei musei, del profilo facebook

## 7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, i Musei svolgono, 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.

I Musei rilevano l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite questionari, raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (biglietti staccati anche per omaggi)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dai Musei è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, i Musei si riservano di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo: Musei Civici di Palazzo Farnese Piazza Cittadella, 29 – 29121 Piacenza – mail [musei.farnese@comune.piacenza.it](mailto:musei.farnese@comune.piacenza.it)