

Carta dei Servizi del Museo della Repubblica di Montefiorino e della Resistenza italiana

Approvata con deliberazione della Giunta municipale n. 76 del 16/12/2023

in attuazione dell'art. 13 del Regolamento del Museo

approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 44 del 29/11/2023

1. Premessa

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo si impegna ad 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 per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- DM 21 febbraio 2018, n. 113, *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*;
- D.Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, *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;
- Delibera CIVIT 88/2010, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* (art. 1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009, n. 198) e Delibera CIVIT 3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- D.Lgs. 42/2004 “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” e s.m.i.;
- D.Lgs. 286/99, art. 11, “*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*”;
- DM 10 maggio 2001 “*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*” ed in particolare l'ambito VII, che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.

Unitamente a:

- il Codice di deontologia professionale dell'*International Council of Museums* (ICOM);
- la L.R. 18/2000 “*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*”;
- la 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 deliberazione della Giunta Regionale n. 1450/2018: “*Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità*

per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale' e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del Gestore del Museo in accordo e collaborazione con la Direzione del Museo, e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e/o in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune, nonché messa a disposizione degli utenti in forma cartacea presso la biglietteria del Museo.

2. Presentazione del Museo

Il Museo della Repubblica di Montefiorino e della Resistenza italiana è di proprietà del Comune di Montefiorino, inaugurato nel 1979 dopo l'attribuzione al paese della Medaglia d'Oro al valor militare, rappresenta un luogo di memoria dell'esperienza dei 45 giorni della repubblica di Montefiorino dell'estate 1944.

Il Museo è stato riallestito una prima volta nel 1995 e poi nuovamente nel 2015, dopo il restauro della Rocca che lo ospita, assumendo la nuova denominazione di Museo della Repubblica di Montefiorino e della Resistenza italiana. Quest'ultima versione si distingue per le scelte museologiche più larghe e per le soluzioni museografiche più innovative, proponendosi come un presidio culturale, educativo e turistico del territorio e come un nodo significativo della rete nazionale e internazionale dei luoghi di memoria della seconda guerra mondiale;

Il Museo ha sede presso la Rocca medievale municipale situata a Montefiorino(MO) in via Rocca n.1.

Il Museo espone e valorizza reperti militari, storici e documentari di proprietà del Comune di Montefiorino, relativi al periodo storico che va dalla nascita del fascismo alla liberazione, in un allestimento tecnologicamente avanzato che si propone come strumento privilegiato di sensibilizzazione e formazione storica per le nuove generazioni.

Il Museo della Repubblica di Montefiorino e della Resistenza italiana è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e del suo sviluppo e aperta al pubblico, che ha la possibilità di fruirne per fini di studio, educazione e interesse personale. In particolare, il Museo custodisce, conserva, valorizza e promuove la conoscenza, lo studio, la documentazione e l'attualizzazione del lascito ideale della lotta di liberazione con un percorso storico incentrato sulla straordinaria esperienza della "Repubblica partigiana" e della zona libera costituitasi tra le province di Modena e Reggio Emilia, inquadrata storicamente dall'analisi della storia del fascismo italiano, delle dinamiche e delle ricadute della partecipazione dell'Italia mussoliniana alla guerra, delle vicende tormentate del 25 luglio e dell'8 settembre, dell'invasione tedesca, della rinascita del fascismo nella nuova veste repubblicana, ma anche della risposta emotiva, militare e politica rappresentata dalla resistenza.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di conservazione, documentazione, studio, esposizione, valorizzazione e comunicazione della propria collezione;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative e informative che promuove e realizza, tra cui visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni, corsi di formazione e stage, seminari, convegni e mostre temporanee;
- l'attività di ricerca storica, sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'attualizzazione della storia dell'antifascismo e della resistenza nell'ottica di favorirne una memoria attiva e consapevole in particolar modo per le generazioni emergenti.

3. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, etnia, lingua, religione e opinioni politiche e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Continuità

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

Partecipazione

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

Disponibilità e chiarezza

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti i visitatori. Il personale incaricato è identificabile e disponibile a rispondere a informazioni e/o richieste in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Qualità dei servizi

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, impegnandosi ad adeguare il proprio ordinamento e funzionamento agli standard minimi di qualità stabiliti dalla Regione Emilia Romagna.

4. Attività e servizi

4.1 Visita alla collezione

Il Museo garantisce l'accesso alla collezione nei giorni e negli orari di apertura. I giorni e gli orari di apertura sono stabiliti dal Comune di Montefiorino in accordo con il Gestore, la Direzione, nel rispetto degli standard vigenti. L'accesso al Museo, con visita libera, è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con la possibilità di eventuali riduzioni e gratuità. Le tariffe e le eventuali riduzioni e gratuità sono stabilite dalla Giunta Comunale in accordo con il Gestore. Su prenotazione anticipata è inoltre possibile disporre di un servizio di visita guidata in lingua italiana e inglese a cura del personale del Museo, le cui tariffe vengono stabilite dalla Giunta Comunale in accordo con il Gestore.

4.2 Servizi educativi

Il Museo promuove l'educazione al patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza della cultura del territorio e della sua memoria storica. A tale scopo il Museo elabora programmi educativi rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, inclusa l'Università, così come attività didattiche per famiglie e iniziative di educazione informale per adulti (es. lezioni, incontri, conferenze). Eventuali tariffe vengono stabilite dal Gestore.

Parte integrante dell'offerta didattica del Museo è il centro di documentazione situato al primo piano della Rocca municipale. Il centro è dotato non solo di spazi e arredi idonei allo svolgimento delle attività didattiche, ma anche di raccolte documentarie e fotografiche digitali e di un cospicuo patrimonio librario specialistico del periodo storico inerente il percorso museale.

4.3 Biblioteca

Al primo piano della Rocca municipale, all'interno del centro di documentazione è allestita una biblioteca specializzata in storia, accessibile su appuntamento.

5. Rapporti con gli utenti

5.1 Informazione all'utenza

Il Museo assicura un'informazione completa in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi. In particolare, il Museo è dotato di un punto informazioni presso la biglietteria e di un contact center (telefonico e via email) attivo anche nei giorni di chiusura del Museo. Gli utenti possono ottenere informazioni base tramite la brochure del Museo, il sito internet del Comune di Montefiorino (comune.montefiorino.mo.it), il sito internet del Museo (www.resistenzamontefiorino.it) e i canali social dello stesso.

5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Suggerimenti e segnalazioni per migliorare i servizi erogati dal Museo possono essere comunicati verbalmente al personale della biglietteria, annotati nell'apposito quaderno posto all'ingresso della struttura oppure inoltrati via email all'indirizzo info@resistenzamontefiorino.it. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è inoltre garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo in forma scritta. In particolare, è possibile inviare una mail all'indirizzo info@resistenzamontefiorino.it, nella quale devono essere necessariamente indicati nome, cognome e recapito del proponente, oppure compilare l'apposito

modulo disponibile presso la biglietteria. Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.