

La carta dei servizi del Museo Civico di Bracciano

Via Umberto I, 5 – 00062 Bracciano (Roma), Italy
Tel 06 99805106 - email museo@comune.bracciano.rm.it - www.comune.bracciano.rm.it

1. PREMESSA

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

Essa individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce per il Museo un obiettivo primario.

Essa si riferisce a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il 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;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- gli standard museali definiti nel Decreto ministeriale MiBACT 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 nel Regolamento della Regione Lazio n. 20 del 8 luglio 2020.

La Carta, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 10 del 27/01/2020, è resa pubblica attraverso il sito del Comune - sezione Museo civico ed è a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo.

2. IL MUSEO

Istituzione, natura giuridica

Il progetto di costituire il Museo civico di Bracciano nacque nel 1995 con l'obiettivo di raccogliere, conservare e valorizzare le opere d'arte e le testimonianze storiche possedute dal Comune o di sua pertinenza, fino ad allora poco conosciute e sparse nei luoghi più disparati. Parte di esse, in attesa dell'istituzione del museo comunale, fu attentamente raccolta e custodita dall'associazione Forum Clodii.

La sede del costituendo museo fu subito identificata nell'ex convento agostiniano di Santa Maria Novella, fondato nel XV secolo e allora parzialmente in stato di degrado. La realizzazione del museo si è poi concretizzata con il restauro dell'edificio, avvenuto tra il 1998 ed il 2003, e con il lavoro congiunto dei funzionari comunali, delle Soprintendenze territorialmente competenti, della Provincia di Roma e della Regione Lazio che, a partire dal progetto museologico, ha portato alla raccolta delle opere, al loro restauro e all'allestimento museale.

Il Museo civico, di proprietà del Comune di Bracciano, è stato istituito con deliberazione di Giunta Comunale n. 342 del 27 luglio 2005 ed ufficialmente aperto al pubblico il 1 aprile 2006.

Esponde una collezione archeologica ed una storico artistica che illustrano la vita della cittadina e del territorio di riferimento tra l'epoca etrusca ed il XX secolo.

E' organizzato e opera secondo le norme del Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 6 del 10/02/2021 consultabile sul sito web del Comune nella sezione dedicata al Museo civico.

Missione

La missione del Museo civico, individuata nel suo Regolamento e sintetizzata nelle tre parole chiave poste a capo del testo, è la seguente:

TESTIMONIARE, INTERPRETARE, EDUCARE

Il Museo civico di Bracciano testimonia, attraverso le sue collezioni, le vicende storiche e culturali della città di Bracciano e del territorio di appartenenza. Esso opera per la conoscenza, la conservazione, la valorizzazione e l'accessibilità delle proprie collezioni e del patrimonio culturale del territorio, che rappresenta le radici visibili della comunità.

Il Museo si pone come strumento di interpretazione e mediazione del patrimonio culturale di riferimento. Nello spirito della 'Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore del patrimonio culturale per la società' esso riconosce la partecipazione come un valore, incoraggiando e sostenendo il coinvolgimento della propria comunità nel processo continuo di definizione e di valorizzazione dei beni culturali locali per favorire il senso di appartenenza.

Il Museo si propone di contribuire allo sviluppo culturale della propria comunità e individua nell'attività di educazione al patrimonio una delle sue finalità principali, da rivolgere in particolare alle giovani generazioni, per formare alla conoscenza e al rispetto del patrimonio culturale, per contribuire allo sviluppo della consapevolezza della propria identità culturale e per generare capacità critica.

Funzioni

Il Museo si riconosce nella definizione data da ICOM come istituzione permanente, aperta al pubblico, senza fini di lucro, al servizio della comunità e del suo sviluppo. Secondo le linee di indirizzo contenute in tale definizione e in attuazione delle sue funzioni istituzionali e della sua missione esso assicura la catalogazione, l'ordinamento, la conservazione, l'esposizione, lo studio, la conoscenza, la comunicazione e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenza anche del patrimonio culturale locale.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività ed iniziative culturali e di educazione al patrimonio coerenti con la propria missione quali attività educative e didattiche, stage tirocini e formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e del paesaggio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza alcuna limitazione. Il Museo garantisce l'accessibilità anche agli utenti diversamente abili e ai disabili cognitivi attraverso la presenza di strutture e strumentazioni adeguate.

Imparzialità

Il Museo ispira 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

Il Museo promuove 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, proposte, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce 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 si rapporta con il pubblico con gentilezza, cortesia e spirito collaborativo e secondo il criterio 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 e elettroniche).

Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalle normative vigenti e 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 cercando di perseguire 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. SERVIZI OFFERTI

Apertura al pubblico

Il Museo è aperto al pubblico tutti i giorni tranne il lunedì con i seguenti orari:

Dal 15 settembre al 31 maggio:

- dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- sabato, domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18.00

Dal 1 giugno al 14 settembre:

- da martedì a venerdì ore 17:00 – 20:00
- sabato, domenica e festivi ore 10:00 – 13:00 e 17:00 – 20:00

L'accesso al Museo è gratuito.

Area di accoglienza e bookshop

Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo dove gli operatori forniscono a chiunque le richieda informazioni sui beni culturali del territorio, dove è possibile prenotare i servizi museali e dove sono disponibili per i visitatori, in italiano e in inglese, informazioni sulle collezioni del museo, sull'edificio che lo ospita e sui beni culturali del territorio. Alla fine della visita i visitatori possono portare con se le didascalie delle opere di loro maggiore interesse.

Il museo non dispone di guardaroba.

Nell'area di accoglienza è possibile acquistare pubblicazioni, gadgets e oggetti inerenti il museo ed il patrimonio culturale.

Attività di educazione al patrimonio

Il Museo propone attività di educazione al patrimonio dedicate ai visitatori, a pubblici specifici (es. famiglie) ed alle scuole curate dal personale specializzato; tali attività sono ordinariamente a pagamento.

Il servizio dedicato alle scuole si articola in laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere tra quelle proposte dal museo ovvero progettare con il Museo secondo le necessità educative dei gruppi di classi.

Per le scolaresche ed i gruppi è sempre necessaria la prenotazione, telefonicamente o per email, ai recapiti indicati al punto 5. Rapporti con il pubblico - Informazione all'utenza.

Il programma delle attività proposte è disponibile presso l'area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Comune, nella sezione dedicata al Museo civico.

Proiezione di video sul patrimonio culturale

Il Museo è dotato di una piccola sala multimediale dove è possibile visionare filmati prodotti dal Museo o da altri sulla storia di Bracciano e del suo territorio e sul patrimonio culturale.

Deposito

Il Museo è dotato di un piccolo spazio dedicato alla conservazione dei reperti non spostati.

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

Accessibilità

Il Museo dispone di un ingresso privo di barriere architettoniche da piazza Mazzini n. 9 che viene attivato su richiesta; il Museo è pure dotato di percorsi tattili per le persone cieche, scritte che illustrano le opere più importanti in Braille e di tablet che illustrano le opere principali con LIS, il linguaggio dei segni.

Esso è pure dotato di dispositivi multimediali che propongono al pubblico una fruizione delle opere con modalità audio ed altre non tradizionali che possono favorire la visita ai disabili cognitivi.

Visite guidate

Il Museo propone visite guidate alle sole collezioni museali o alle collezioni museali ed ai beni culturali posti all'interno del centro antico del paese.

Il servizio, curato da personale specializzato, è a pagamento, salvo in particolari occasioni ed eventi promossi dal Comune.

Le visite guidate si svolgono in giorni ed orari prestabiliti, indicati presso l'area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Comune nella sezione dedicata al Museo civico. Per garantire una visita piacevole ed efficace è necessaria la prenotazione per gruppi di oltre 8 persone.

Per gruppi di almeno 20 persone il servizio è attivabile su richiesta.

Non vi sono particolari limitazioni per gli utenti diversamente abili.

Per prenotare ci si può rivolgere, telefonicamente o per email ai recapiti indicati al punto 5. Rapporti con il pubblico - Informazione all'utenza.

Stage e tirocini formativi

Il Museo ospita tirocini e stage formativi per studenti laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura del Museo civico.

L'attivazione tirocini è condizionata alla stipula di apposite convenzioni tra il Comune e le Università interessate e la loro realizzazione è regolata da progetti di formazione e orientamento individuali.

Mostre temporanee, eventi culturali

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

Sussidi alla visita e pubblicazioni

Sono disponibili gratuitamente presso l'area di accoglienza depliant con le informazioni principali sulle collezioni museali ed altri sussidi per i ragazzi.

La guida del Museo civico, realizzata con la partecipazione del pubblico e con il contributo di Wikimedia Italia, è disponibile gratuitamente on line al seguente link: _____

Tutto il materiale informativo (schede di sala, cartellini, pannelli illustrativi) è disponibile in italiano e inglese.

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

Alcune di esse possono essere ottenute gratuitamente presso il bookshop del museo.

Accesso ai documenti

Il Museo conserva, a partire dal 2006, la documentazione grafica e fotografica relativa alle collezioni museali e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio nonché la documentazione relativa all'allestimento del museo ed ai restauri effettuati sulle opere d'arte e sui reperti.

La consultazione di tale materiale è consentita per motivi di ricerca e di studio ed è soggetta ad autorizzazione del direttore su richiesta individuale.

TABELLA DI SINTESI DELLE CONDIZIONI DEI SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Apertura al pubblico	Apertura al pubblico tutti i giorni tranne il lunedì. Possibilità di accesso a tutto il percorso senza barriere architettoniche. Possibilità di visite autonome delle persone cieche alle opere maggiori attraverso percorsi tattili. Disponibilità di tablet con le maggiori opere illustrate in LIS. Disponibilità di dispositivi audio e multimediali.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Area di accoglienza e bookshop	Disponibilità di informazioni di base sulle collezioni e l'edificio che ospita il museo e sulle attività culturali. Possibilità di acquisto di pubblicazioni, cartoline, gadget ed oggetti relativi al museo e al patrimonio culturale.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Attività educative e didattiche	Attività di educazione al patrimonio e didattiche articolate e diversificate per tipo di pubblico/livello di scuola e per argomenti. Il programma delle attività proposte è disponibile presso l'area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Comune.	Destinatari: scolaresche, pubblici specifici Accesso: ordinariamente a pagamento
Proiezione video sul patrimonio culturale	Visione di filmati sulla storia di Bracciano e del suo territorio e sul patrimonio culturale nella apposita sala video	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Deposito	Visione e studio dei reperti in deposito	Destinatari: studiosi Accesso: autorizzazione del direttore su richiesta individuale
Accessibilità	Ingresso privo di barriere architettoniche e dotato di percorsi tattili per ciechi. Possibilità di utilizzo di tablet con illustrate le opere più importanti in LIS e di dispositivi multimediali che consentono una visita non tradizionale.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Visite guidate	Visite guidate alle collezioni museali e ai beni culturali del territorio	Destinatari: gruppi, scolaresche Accesso: a pagamento con prenotazione obbligatoria
Stage e tirocini formativi	Realizzazione di stage e tirocini formativi in collaborazione con le Università convenzionate	Destinatari: laureandi o laureati delle università convenzionate Accesso: secondo le condizioni stabilite dal progetto formativo
Mostre temporanee, eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni, seminari, mostre temporanee	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito o a pagamento secondo il tipo di evento
Sussidi alla visita e pubblicazioni	Disponibilità di una Wikiguide del Museo on line e di depliant con le informazioni principali oltre ad altri sussidi per i ragazzi. Tutto il materiale informativo (schede di sala, pannelli illustrativi, didascalie) è disponibile in italiano e inglese. Le pubblicazioni del museo sono in vendita presso il bookshop; alcune possono essere ottenute gratuitamente.	Destinatari: visitatori del museo Accesso alle informazioni di base sul museo ed alla Wikiguide: gratuito Accesso alle pubblicazioni: ordinariamente a pagamento

Accesso ai documenti	Consultazione della documentazione grafica e fotografica relativa alle collezioni museali e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio ed alla documentazione relativa all'allestimento del museo ed ai restauri effettuati sulle opere d'arte e sui reperti	Destinatari: studiosi Accesso: autorizzazione del direttore su richiesta individuale
----------------------	--	---

5. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i visitatori possono accedere al Museo gratuitamente e usufruire dei suoi 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 il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo;
- compilare il questionario esprimendo il proprio gradimento sui servizi, che verrà utilizzato per valutare la qualità del lavoro del gestore esterno, nonché le proprie osservazioni e proposte.

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo e a seguire le regole indicate nei cartelli esposti all'interno del museo. I comportamenti 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 del Museo bagagli, borse e zaini voluminosi.

Nel Museo è permesso:

- fotografie per uso personale;
- consumare cibi nel chiostro esterno (ma non nelle sale interne), portando via eventuali rifiuti;
- sostare nel chiostro, senza fare confusione.

Nel museo non si può:

- fumare
- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture; non si può fumare se non negli spazi all'aperto.
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive per uso professionale che non siano state autorizzate;
- usare il cellulare all'interno delle sale espositive per conversazioni personali;

Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi attraverso gli operatori museali, il materiale divulgativo a disposizione presso l'area di accoglienza e il sito web del Comune, in particolare nella sezione dedicata al Museo civico disponibile a questo link:

Si possono ottenere altre informazioni di base sul museo sul sito web del Comune nella sezione dedicata al Museo civico, presso la biblioteca comunale o presso gli uffici comunali dedicati.

Il personale del museo è disponibile ai seguenti recapiti:

Operatori museali per informazioni, prenotazioni e reclami:

- telefono: 06 99805106
- posta elettronica: museo@comune.bracciano.rm.it

Direttore: dott.ssa Cecilia Sodano

- telefono: 06 99816364
- posta elettronica: cecilia.sodano@comune.bracciano.rm.it

Il direttore è pure a disposizione del pubblico e degli studiosi su appuntamento.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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 il Museo svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi offerti e sul il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza mediante specifiche analisi.

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

Il rilevamento di dati viene svolto nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, in particolare, tramite i questionari compilati dai visitatori all'uscita del museo e mediante la raccolta di reclami e suggerimenti, raccolti nella apposita cassetta in museo oltre che e a mezzo web.

Il processo messo in atto dal Museo 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.

Sulla base dei risultati delle analisi effettuate verranno corretti eventuali disservizi e si cercherà di migliorare i servizi.

Procedura per i reclami

I reclami possono essere esposti oralmente agli operatori museali, anche per telefono, oppure scritti sugli appositi moduli disponibili in museo e sul sito del Comune – Sezione Museo civico ed inseriti nella cassetta disponibile presso il museo o trasmessi tramite posta elettronica al direttore ai recapiti indicati al punto 5. Rapporti con il pubblico - Informazione all'utenza.

Su richiesta o in tutti i casi in cui occorra saranno date risposte entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore che verrà pubblicato sul sito del Comune nella sezione dedicata al Museo civico.

6. STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo si impegna ad adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e a quelli definiti dal regolamento della Regione Lazio n. 20 del 08/07/2020.

Il Museo, nell'ottica della formazione di una comunità museale che si riconosca nei valori espressi nel Codice etico di ICOM e della condivisione ed ottimizzazione delle risorse, riconoscendo il confronto tra professionisti come un valore, intende aderire al Sistema Museale Nazionale e all'Organizzazione Museale della Regione Lazio.

Nella tabella che segue si individuano gli indicatori e i relativi standard che permettono la valutazione da parte dell'utenza dei servizi elencati al punto 4.

TABELLA DEGLI STANDARD DEI SERVIZI AL PUBBLICO

AMBITO	STANDARD	INDICATORE
STATUS GIURIDICO	Il museo deve essere dotato di regolamento	Regolamento disponibile sul sito web del Comune – Sezione Museo civico
CONTABILITA' E FINANZE	Redazione di un documento economico finanziario con voci di entrata e di uscita ecc.	Documento disponibile sul sito sul sito web del Comune – Sezione Museo civico
	Apertura almeno 24 ore settimanali, compreso o il sabato o la domenica	Apertura tutti i giorni tranne il lunedì, compresi sabato e domenica

STRUTTURA, APERTURA, ACCESSIBILITA'	Il museo deve disporre di spazi idonei ed adeguati per lo svolgimento delle funzioni di: conservazione, esposizione permanente, accoglienza/informazione/biglietteria, servizi anche per persone con disabilità	Presenza di: area accoglienza/ bookshop, sale espositive, deposito, sala multimediale, aula didattica con spazio esterno. Servizio igienico attrezzato per disabili
	Accesso alle strutture per le persone con disabilità ed individuazione di un percorso minimo.	Possibilità di accesso alla struttura con un percorso senza barriere architettoniche e fruibilità del museo 100% per disabili motori. Presenza di percorsi tattili e testi in Braille. Descrizione delle opere più importanti in LIS.
	Pulizia adeguata e costante della struttura e degli impianti	Valutazione del servizio effettuato dal gestore esterno fatta dai visitatori attraverso i questionari
COMUNICAZIONE E STRUMENTI INFORMATIVI	Indicazione chiara ed evidente della denominazione completa dell'istituto e degli orari di apertura all'esterno della sede	Indicazione del nominativo e degli orari di apertura sulla bacheca esterna al museo
	Sezione all'interno del sito web del Comune con info essenziali ed aggiornate sul museo. Indicazione dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica	Presenza di informazioni sul sito web del Comune – Sezione Museo civico e aggiornamento entro tre giorni dal verificarsi di cambiamenti
	Esistenza di pagine social del museo	Aggiornamento almeno settimanale
	Presenza di materiale informativo gratuito sul museo, sul patrimonio e sui servizi offerti in museo o nel sito	Disponibilità del pieghevole informativo in italiano e inglese e di sussidi ludici per i ragazzi in italiano
	Disponibilità di un catalogo del museo on line	Presenza della Wikiguia on line al link: Progetto:GLAM/Museo Civico di Bracciano - Wikipedia
	Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili	Presenza di pannelli informativi e schede mobili in italiano e inglese. Possibilità di fruizione delle opere con dispositivi audio ed altri multimediali.
ATTIVITA' DI EDUCAZIONE AL PATRIMONIO	Evasione richieste prenotazioni attività	Tre giorni lavorativi
	Attività didattiche ed altre attività educative su prenotazione	Durata 100% dei tempi indicati nel programma
	Visite guidate alle collezioni e ai principali beni culturali nel centro antico del paese	Durata 100% dei tempi indicati nel programma
	Piano annuale delle attività con indicazione delle iniziative, delle mostre, delle pubblicazioni e del pubblico a cui sono rivolte nonché degli interventi di riallestimento previsti	Documento disponibile sul sito web del Comune – Sezione Museo civico
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Adozione e pubblicazione di una carta dei servizi	Documento disponibile in museo e sul sito web del Comune – Sezione Museo civico
	Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata	Indicazione della procedura nella Carta dei servizi con relativo modulo
	Accesso alla documentazione/autorizzazioni	10 giorni lavorativi per dare risposta alla richiesta