

Carta dei Servizi



Direzione

via Sacchi, 4 – 40026 Imola (BO)
Tel. centralino: 0542-602609
Email: musei@comune.imola.bo.it
www.imolamusei.it

Aggiornamento dicembre 2022

INDICE

I Presentazione

- I.1 Che cos'è la Carta dei servizi
- I.2 Principi fondamentali
- I.3 Normativa di riferimento

II I Musei Civici di Imola

- II.1 Missione
- II.2 Organizzazione e sedi

III Museo di San Domenico

- III.1 Spazi espositivi e collezioni
- III.2 Comunicazione nell'allestimento
- III.3 Spazi per il pubblico
- III.4 Ordinamento e catalogazione

IV Rocca Sforzesca

- IV.1 Spazi espositivi e collezioni
- IV.2 Comunicazione nell'allestimento
- IV.3 Spazi per il pubblico
- IV.4 Ordinamento e catalogazione

V Palazzo Tozzoni

- V.1 Spazi espositivi e collezioni
- V.2 Comunicazione nell'allestimento
- V.3 Spazi per il pubblico
- V.4 Ordinamento e catalogazione

VI Impianti e sicurezza

VII Accessibilità

VIII Tariffe

- VIII.1 Biglietti di ingresso
- VIII.2 Tariffe visite guidate
- VIII.3 Tariffe didattica

IX Comunicazione e valorizzazione

X Servizi educativi e didattici

XI Servizi specialistici

XII Depositi

XIII Rapporti col territorio

XIV Ricerca scientifica e consulenza

XV Standard di qualità

XVI Iniziative finalizzate al miglioramento

XVII Reclami, proposte e suggerimenti

XVIII Comunicazione, revisione e aggiornamento

I. PRESENTAZIONE

I.1 Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono. È uno strumento di comunicazione e informazione che permette agli utenti di conoscere l'identità e la missione dei musei, i servizi, le modalità e gli standard offerti, che devono rispettare le esigenze e le aspettative degli utenti, i quali possono esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di partecipazione.

La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums), come da deliberazione di consiglio del 24 agosto 2022: "Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze".

La Carta si ispira inoltre alla definizione enunciata nel Codice dei Beni Culturali (2004, art. 101, comma 2): "Il museo è "una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento".

I.2 Principi fondamentali

La Carta dei servizi dei Musei Civici di Imola ha come riferimento i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), di seguito riportati:

- Uguaglianza e imparzialità: i Musei civici garantiscono equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Inoltre, si adoperano per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.
- Continuità del servizio: i Musei civici garantiscono continuità e regolarità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza. In caso di difficoltà e impedimenti i Musei si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti per ridurre al minimo i disagi.
- Partecipazione: i Musei civici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami.
- Disponibilità e chiarezza: Deve essere assicurato un trattamento rispettoso e cortese dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.
- Efficacia ed efficienza: la Direzione e lo staff dei Musei perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.
- Trasparenza ed accesso: i Musei civici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

I.3 Normativa di riferimento

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;

- 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*";
- Legge Regionale n. 18 del 2000, "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*";
- 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;
- 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";
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio del 2004, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42 e s.m.i.;
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 28 marzo 2008, "*Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*";
- Legge Finanziaria del 2008. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi;
- 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 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;
- DM 21 febbraio 2018, n.113, *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità (LUQ) per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*, all.1.
- I LUQ sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 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".

II. I MUSEI CIVICI DI IMOLA

II.1 Missione

Il Comune di Imola riconosce nei Musei uno strumento attuale ed efficace per la crescita della comunità civile e condivide la definizione di museo formulata dall'International Council of Museums (ICOM).

I Musei Civici di Imola, nello svolgimento dei propri compiti, assicurano l'incremento, la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la valorizzazione e la fruizione pubblica delle proprie collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. Si evidenzia in particolare l'attività svolta dal Servizio educativo dei Musei civici che promuove progetti di educazione al patrimonio per tutte le tipologie di pubblico (scuola, università, adulti, famiglie) e per le persone con disabilità fisica e psichica.

I Musei civici nei confronti del patrimonio culturale comunale, in collaborazione con gli uffici comunali preposti e con gli organi di tutela competenti, assicurano e sostengono la conservazione, il restauro, lo studio e la valorizzazione dei beni mobili di valore storico-artistico e delle emergenze architettoniche e decorative degli edifici monumentali. I Musei civici nei confronti del territorio favoriscono rapporti di collaborazione con soggetti ed enti pubblici e privati, per la realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali con particolare riguardo ai rapporti con

lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia Romagna nella sua articolazione operativa del “Servizio Patrimonio Culturale” all’interno dell’Assessorato cultura e paesaggio, con la città metropolitana di Bologna e i distretti, con i comuni del Nuovo Circondario imolese e in generale con i comuni, e con le Università.

II.2 Organizzazione e sedi

I Musei Civici di Imola sono istituti culturali di proprietà del Comune di Imola, che li amministra secondo le disposizioni di legge in materia ed in conformità con il regolamento. Le collezioni e le raccolte sono beni culturali pubblici, costituiti da opere in parte di proprietà comunale, in parte di proprietà statale e privata in deposito presso i Musei. I Musei civici fanno parte di un’articolazione organizzativa denominata “Servizio Musei ed attività espositive” all’interno del Comune di Imola e vengono gestiti in conformità ai programmi e agli indirizzi stabiliti dagli organi di governo, che assegnano agli organi gestionali gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie (umane, finanziarie e strumentali).

La Direzione dei Musei Civici di Imola è affidata Responsabile dei “Servizio Musei ed attività espositive”, facente parte dell’Area Servizi culturali del Comune di Imola.

I Musei civici sono costituiti da:

- **Museo di San Domenico** – Via Sacchi 4, Imola

L’ex convento di San Domenico è divenuto, a partire dal 1988, la nuova sede delle istituzioni museali civiche sorte nel corso del XIX secolo nell’ex convento di San Francesco, espressione della passione civica ottocentesca e del desiderio di affermazione delle autonomie culturali locali. Le collezioni sono costituite da materiali provenienti prevalentemente dal territorio imolese tramite doni, rinvenimenti, scavi, ricerche, acquisti e depositi.

Il Museo di San Domenico comprende tre sezioni espositive:

- **“Museo Giuseppe Scarabelli”**, nato come Gabinetto di Storia Naturale nel 1857, comprende collezioni di scienze naturali (la malacologia con circa cinquecento campioni, la collezione ornitologica con circa centocinquanta esemplari, l’entomologia, la botanica con cinquemila pezzi), la geologia e la paleontologia con circa settemila seicento esemplari, l’archeologia con seimila reperti di preistoria e protostoria e l’etnografia extraeuropea con circa novanta reperti. Inaugurato nella nuova sede dell’ex convento di San Domenico nel 2013, occupa una superficie di mq 450 e conserva in gran parte l’assetto museografico originale;
- **“Collezioni d’arte della città”**, formatesi a partire dal 1819 con l’Iconoteca degli illustri imolesi e arricchitesi nel corso del XIX e XXI secolo con collezioni di dipinti, disegni, numismatica, ceramiche, materiali lapidei e cimeli storici, esposte all’interno di un percorso che va dal Trecento ad oggi. I materiali sono suddivisi in sette grandi temi che costituiscono i capitoli di una storia per immagini che ha come protagonista Imola;
- **Sezione archeologica** [in corso di realizzazione]: è attualmente in corso la realizzazione di una nuova sezione dedicata, che prevede il recupero architettonico di diversi ambienti del complesso conventuale, all’interno dei quali sarà visibile l’area archeologica della Domus del rasoio, uno spaccato di storia urbana dal convento medievale alla domus romana.

- **Rocca Sforzesca** – Piazzale Giovanni Dalle Bande Nere, Imola

Splendido esempio di architettura fortificata tra Medioevo e Rinascimento, le sue origini risalgono al 1261. Alla fine del Quattrocento si avviò con gli Sforza la completa trasformazione rinascimentale dell’edificio. Con l’annessione definitiva di Imola allo stato pontificio si rafforza l’utilizzo degli ambienti della fortezza come carcere, situazione che si mantiene fino al 1958 quando si avviano i restauri e, a partire dal 1973, si destina il monumento sforzesco a museo. Espone collezioni di ceramiche provenienti dalla Rocca medesima e di armi dal XIV al XX secolo.

- **Palazzo Tozzoni** – Via Garibaldi, 18, Imola

La casa-museo ha origine nel 1978 dalla volontà di donazione da parte di Sofia Serristori Tozzoni del settecentesco palazzo di famiglia ricco ancora dei propri arredi e opere d'arte originari; è stato aperto al pubblico nel 1981.

Il percorso espositivo presenta un'importante quadreria di quasi duecento dipinti, oggetti d'arte applicata, arredi, ricordi di famiglia e materiali demotnoantropologici provenienti dalle aziende agricole dei conti Tozzoni.

I Musei Civici di Imola gestiscono l'utilizzo della Salannunziata, spazio dedicato a eventi e mostre temporanee, posto in via Fratelli Bandiera 17.

I Musei civici gestiscono altresì l'accesso alle seguenti aree:

- area archeologica di Villa Clelia, sita all'incrocio tra via Villa Clelia e via Giulio Cesare Croce;
- area archeologica musealizzata posta all'interno del parcheggio del mercato ortofrutticolo, con accesso da viale Zappi.

Per informazioni consultare l'apposita sezione del sito web www.museiciviciimola.it, oppure contattare l'indirizzo musei@comune.imola.bo.it.

III. MUSEO DI SAN DOMENICO

III.1 Spazi espositivi e collezioni

Il Museo si compone di un piano terra e di un primo piano, con rampe di collegamento e la presenza di un ascensore. Al piano terra sono collocati la biglietteria, gli spazi per le mostre temporanee e per i laboratori didattici, il chiostro, il quadriportico, e l'auditorium Aldo Villa. Al primo piano sono presenti invece gli spazi espositivi permanenti, con il percorso dedicato alle "Collezioni d'arte della città" e il Museo Giuseppe Scarabelli.

Le Collezioni d'Arte della città espongono circa seicento opere tra dipinti, sculture, materiale lapideo, suppellettili ecclesiastiche, disegni, ceramiche, monete e medaglie, così suddivise:

- dipinti 105, circa il 10% del totale esistente;
- sculture 11, circa il 30% del totale esistente;
- materiale lapideo 25, circa il 30% del materiale esistente;
- ceramica 126, circa il 35% del totale esistente
- suppellettili ecclesiastiche 9, circa il 10% del totale esistente (in deposito dalla Fondazione Istituzioni Riunite)
- disegni 20, il 90% del totale esistente;
- campane 2, il 100% del totale esistente;
- monete e medaglie 300, il 5% del totale esistente

La collezione risorgimentale, che fa parte delle Collezioni d'Arte della Città, attualmente è in deposito e consta di armi e cimeli per un totale di circa 1200 pezzi.

Il Museo Scarabelli espone oltre venticinquemila pezzi, così suddivisi:

- collezione malacologica circa cinquecento campioni, 25% del totale esistente;
- collezione ornitologica circa centocinquanta esemplari, 25% del totale;
- collezione entomologica con circa quarantotto cassette con coleotteri 30% del totale;
- collezione botanica con circa cinquemila pezzi 100% del totale;
- collezione geologica e paleontologica con circa settemilaseicento esemplari, 80% del totale;

- collezione archeologica con seimila reperti di preistoria e protostoria, 80% del totale;
- collezione etnografica extraeuropea con circa novanta reperti, 30% del totale.

III.2 Comunicazione nell'allestimento

Ogni sezione è dotata di informazioni a parete, che scandiscono la sequenza delle sezioni e le opere sono accompagnate da una didascalia in lingua italiana.

Nelle Collezioni d'Arte della città, le opere sono esposte in un percorso dal Trecento a oggi, costruito per nuclei tematici e cronologici. I materiali sono suddivisi in sette grandi temi che costituiscono i capitoli di una storia per immagini che ha come protagonista Imola. Nel Museo Giuseppe Scarabelli una prima parte del percorso è dedicata alla storia del Gabinetto di Storia Naturale, anche attraverso le donazioni che lo arricchirono. In questa sezione sono esposti inoltre oggetti etnografici provenienti dall'Africa e dal Sud America e una mummia egizia. Nella seconda parte del percorso espositivo gli oggetti sono ordinati secondo un progetto scientifico volto a ripristinare l'assetto museografico voluto dallo stesso Scarabelli. I reperti sono suddivisi nelle tre sezioni di Geologia, Archeologia e Scienze Naturali.

Nel Museo di San Domenico, al fine di garantire la piena fruibilità delle proprie collezioni e orientare il visitatore all'interno delle sale espositive, sono messi a disposizione degli utenti strumenti a sussidio della visita, quali:

- dépliant informativo con planimetria del Museo, che fornisce inoltre una panoramica sulla storia dell'edificio, sulle collezioni d'Arte della città e sul Museo Giuseppe Scarabelli, è disponibile in due lingue, italiano ed inglese, alla biglietteria del Museo;
- una guida al percorso di visita delle Collezioni d'Arte della città, scaricabile gratuitamente in pdf dal sito web del Museo, all'interno dell'apposita sezione;
- una guida online del Museo Giuseppe Scarabelli, consultabile su pc, tablet e smartphone, che accompagna alla scoperta del Gabinetto di Storia Naturale, il cuore antico del Museo Giuseppe Scarabelli, e delle sue tre sezioni di Geologia, Archeologia e Scienze Naturali. Per ogni sezione è possibile selezionare via via ciascuna vetrina, della quale viene fornita una panoramica dei materiali e degli oggetti contenuti, cui si aggiunge un approfondimento su alcuni oggetti, marcati con un bollino rosso all'interno della vetrina, dei quali è presente un'immagine, per renderli facilmente riconoscibili.

III.3 Spazi per il pubblico

Nel Museo di San Domenico sono presenti spazi attrezzati per attività didattiche e spazi per iniziative di interesse alla comunità come il chiostro, il quadriportico e l'auditorium Aldo Villa.

Al piano terra del Museo, adiacente all'ingresso, è presente una sala ristoro, dotata di distributori automatici e attrezzata con tavolo e sedie. I visitatori possono depositare i propri effetti personali all'interno di appositi armadietti muniti di chiave. È presente inoltre un'area guardaroba attrezzata, ma non custodita.

III.4 Ordinamento e catalogazione

Per le Collezioni d'Arte della città sono presenti inventari per ogni tipologia di opere (informatizzati per circa il 95%). Per quanto riguarda la catalogazione, questa interessa 848 opere, pari al 35% delle opere. La catalogazione è consultabile sul portale PatER – Catalogo del Patrimonio culturale dell'Emilia-Romagna all'indirizzo <https://bbcc.ibc.regione.emilia-romagna.it/pater/search.do>

Per il Museo Giuseppe Scarabelli è presente un inventario informatizzato, in cui gli oggetti inventariati sono circa 46 mila.

Per quanto riguarda la catalogazione, questa interessa 13 mila reperti, relativi alle collezioni di geologia e archeologia (pubblicate nei cataloghi dei Musei) che corrispondono a circa il 30% dei reperti del Museo Giuseppe Scarabelli.

La collezione demoetnoantropologica, corrispondente a 287 pezzi, è stata catalogata dall'IBC, ed è consultabile sul portale PatER – Catalogo del Patrimonio culturale dell'Emilia-Romagna, all'indirizzo <https://bbcc.ibt.regione.emilia-romagna.it/pater/search.do>

IV. ROCCA SFORZESCA

IV.1 Spazi espositivi e collezioni

Il percorso di visita alla Rocca si articola nei seguenti spazi:

- Biglietteria al piano terreno
- Sotterraneo
- Torre sud-est
- Sala grande
- Appartamento del capitano
- Cappella di Santa Barbara
- Camminamento di ronda
- Sala delle ceramiche nella Torre sud-ovest
- Mastio

In biglietteria, nel sotterraneo, nella sala grande e nella sala del Capitano è esposta la collezione d'armi, che si compone di circa seicento pezzi, tra armi bianche, difensive e da fuoco.

Nella torre sud-ovest e nel mastio è esposta la collezione di ceramiche, provenienti dagli scavi condotti nell'edificio durante i lavori di restauro e dallo svuotamento dei pozzi pertinenti all'edificio.

In Rocca sono esposte circa 400 pezzi tra armi da fuoco, armi bianche e ceramiche, così suddivise:

- armi bianche e da fuoco 300 circa, 45% del posseduto;
- ceramiche 100 pezzi circa, 30% del posseduto.

IV.2 Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in lingua italiana e i pezzi esposti sono corredati da una descrizione. A disposizione dei visitatori vi è inoltre un dépliant, disponibile in italiano ed inglese, che riporta il percorso di visita, utile per orientarsi all'interno degli spazi museali, una descrizione della storia dell'edificio e informazioni sulle collezioni ospitate.

All'inizio del percorso espositivo è inoltre allestita una apposita sala multimediale dove il visitatore può fruire di un filmato introduttivo alla Rocca di circa 10' in italiano o in inglese.

IV.3 Spazi per il pubblico

All'interno della Rocca Sforzesca sono presenti spazi per iniziative di interesse alla comunità come il Cortile Maggiore. Sono inoltre disponibili spazi per attività didattiche.

IV.4 Ordinamento e catalogazione

Le armi bianche e da fuoco afferenti alla Rocca sono 737, con inventario informatizzato per il 100% dei pezzi; le ceramiche afferenti alla Rocca sono 279, con inventario informatizzato per il 100%.

Una parte della collezione d'armi è stata catalogata dall'IBC, in numero di 74, pari al 10% del posseduto ed è consultabile sul portale PatER – Catalogo del Patrimonio culturale dell'Emilia-Romagna, all'indirizzo <https://bbcc.ibt.regione.emilia-romagna.it/pater/search.do>

V. PALAZZO TOZZONI

V.1 Spazi espositivi e collezioni

La casa museo di Palazzo Tozzoni si compone di quattro piani:

- Piano interrato nel quale sono presenti le cantine e la cucina sotterranea;
- Piano terra, che comprende i cortili, la biglietteria, la cappella, le sale per la didattica, il salotto giallo, la biblioteca, il salottino di Giuditta, la sala da pranzo e anticamera e la cucina;
- Piano primo, collegato al precedente da uno scalone monumentale, è composto dall'appartamento Impero, dall'appartamento Barocchetto, dall'appartamento della Veranda e dal salone;
- Piano secondo, che ospita le sale delle collezioni, negli spazi che erano precedentemente adibiti a guardaroba e la stanza dei rilievi.

La casa museo espone:

- Una quadreria con quasi duecento dipinti;
- Oggetti d'arte applicata;
- Arredi;
- Ricordi di famiglia;
- Raccolta di materiali demoetnoantropologici

V.2 Comunicazione nell'allestimento

Al fine di preservare intatta l'atmosfera del Palazzo, non sono presenti didascalie a descrizione degli oggetti esposti, ad eccezione degli spazi espositivi al secondo piano, che comprendono oggetti raccolti e conservati nei secoli dalla famiglia Tozzoni; sono invece presenti le indicazioni relative alla sala in cui ci si trova e al numero corrispondente.

Gli oggetti esposti offrono una testimonianza intatta della vita che si svolgeva all'interno del Palazzo, da quella pubblica a quella quotidiana, in un percorso che scopre i luoghi destinati alla rappresentanza come il salone e agli appartamenti del piano nobile, quelli più privati come la biblioteca, i salotti al piano terra, fino agli spazi domestici.

Al fine di garantire la piena fruibilità delle collezioni e orientare il visitatore all'interno delle sale espositive, sono a disposizione degli utenti i seguenti strumenti a sussidio della visita:

- dépliant che contiene una planimetria del Palazzo e che fornisce inoltre una panoramica della storia dell'edificio, della famiglia Tozzoni, della casa museo e degli oggetti che ospita. È disponibile in due lingue, italiano ed inglese, alla biglietteria del Palazzo;
- audioguida multimediale, disponibile in lingua italiana e in inglese, fruibile gratuitamente e in autonomia. In biglietteria è possibile ritirare una card con il *QR Code* da inquadrare e scansionare con il proprio smartphone, senza dover scaricare app aggiuntive. È possibile così iniziare il percorso, guidati virtualmente dalla Contessa Sofia Serristori Tozzoni: l'ultima

- erede che nel 1978 donò alla città il Palazzo. Sul *display* si potrà scegliere tra 28 punti d'interesse, la cui descrizione è disponibile anche in formato di testo;
- audioguida tradizionale, compresa nel costo del biglietto d'ingresso;
 - schede di sala che identificano i dipinti della quadreria con una breve didascalia.

V.3 Spazi per il pubblico

Sono presenti spazi attrezzati per le attività didattiche e spazi per iniziative di interesse alla comunità, come il cortile e il salone al primo piano.

I visitatori possono depositare i propri effetti personali all'interno di appositi armadietti situati accanto alla biglietteria, vicino alla quale è inoltre presente un attaccapanni.

V.4 Ordinamento e catalogazione

A Palazzo Tozzoni sono presenti 1261 oggetti con inventario cartaceo realizzato al tempo della cessione del palazzo, pari al 100% del posseduto. È presente anche una collezione numismatica appartenuta al conte Giorgio Barbato Tozzoni; consta di 2000 pezzi catalogati in cartaceo per il 100%.

Sono stati catalogati dall'IBC 673 oggetti facenti parte delle collezioni di Palazzo Tozzoni, pari al 55% del posseduto e sono consultabili sul portale PatER – Catalogo del Patrimonio culturale dell'Emilia-Romagna, all'indirizzo <https://bbcc.ibc.regione.emilia-romagna.it/>

VI. IMPIANTI E SICUREZZA

I Musei adempiono alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche.

La conservazione delle collezioni viene garantita con controllo semestrale di temperatura e umidità degli ambienti espositivi e dei depositi e con il monitoraggio annuale sulle condizioni di conservazione delle collezioni e riscontri inventariali.

Sono presenti impianti antifurto e antincendio, sottoposti a verifica periodica di funzionamento. Quando non presenti è assicurata adeguata sorveglianza anche attraverso collegamenti radio. Il piano di evacuazione è segnalato tramite pannelli, posti in luoghi strategici (adiacenti ad ascensori, scale, ingresso o uscita dei piani) che riportano la planimetria del piano in cui ci si trova.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

VII. ACCESSIBILITÀ

È possibile raggiungere i Musei civici:

- a piedi: dalla stazione ferroviaria proseguire lungo il viale Andrea Costa verso il centro e seguire le indicazioni "Musei";
- in treno: scendendo alla stazione di Imola;
- in autobus: per informazioni e percorsi www.tper.it
- in taxi: il servizio di radio taxi è attivo 24 ore su 24 ai numeri telefonici 0542.28122 e 0542.29746 (fax 0542.24727). La stazione dei taxi è localizzata all'esterno della stazione ferroviaria;
- in auto: autostrada "A 14", uscita casello Imola, proseguire verso il centro per circa km 4.

Sono presenti dei cartelli segnaletici direzionali nelle vie di avvicinamento ai Musei.

All'ingresso di ogni sede museale è presente un punto di accoglienza per i visitatori, che svolge anche servizi di biglietteria. Per i visitatori è disponibile materiale informativo (brochure e dépliant) che fornisce:

- informazioni generali riguardanti le tre le sedi dei Musei Civici di Imola, le loro collezioni, gli orari e le tariffe d'accesso;
- informazioni sulle iniziative in corso, organizzate dai Musei o nei quali sono coinvolti;
- informazioni sulle manifestazioni e le iniziative culturali in corso a Imola e nel suo circondario e in località limitrofe;
- informazioni e mappe turistiche della città di Imola.

Al punto di accoglienza è inoltre presente uno spazio di vendita di libri e oggettistica, fruibile durante l'orario di apertura dei Musei.

Tutte le sedi sono dotate di collegamento WI-FI, servizio erogato tramite la rete wireless EmiliaRomagnaWiFi, che consente l'accesso alla navigazione senza bisogno di registrazione, ed è gratuito, veloce e senza limiti di tempo.

Per ragioni di sicurezza, nei musei non è consentito l'accesso ai minori fino a 14 anni non accompagnati dai genitori o altri adulti per essi responsabili. Genitori ed accompagnatori sono responsabili dell'incolumità fisica dei minori e i Musei Civici di Imola declinano, di conseguenza, qualsiasi responsabilità in merito ad eventuali infortuni.

Il **Museo di San Domenico** è completamente accessibile. Le persone con ridotta o impedita capacità motoria o su sedia a ruote hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia e la presenza di un ascensore sufficientemente spazioso consente l'accesso al primo piano dell'edificio. Per quanto riguarda la **Rocca Sforzesca** e **Palazzo Tozzoni**, gli spazi museali sono accessibili alle persone diversamente abili su prenotazione (con un anticipo di sette giorni), grazie alla disponibilità di alcune associazioni di volontariato del territorio.

Nei percorsi di visita non sono ammessi animali, ad eccezione dei cani-guida, ma sono predisposte apposite aree di attesa per cani.

VIII. TARIFFE

VIII.1 Biglietti di ingresso

L'Ingresso al **Museo di San Domenico**, a **Palazzo Tozzoni** e alla **Rocca Sforzesca** è a pagamento, salvo speciali iniziative che possono prevedere l'ingresso gratuito.

- Biglietto intero 1 museo: € 4,00
- Biglietto ridotto 1 museo: € 3,00
- Biglietto cumulativo 2 musei € 6,00
- Biglietto cumulativo 3 musei € 8,00

L'elenco delle riduzioni e delle gratuità è disponibile al sito internet www.museiciviciimola.it

VIII.2 Tariffe visite guidate

Visite guidate per gruppi in lingua italiana (max 25 persone – su prenotazione):

- 1 sede museale (durata 1h 30m) € 70
- 2 sedi museali (durata 3h) € 120

Visite guidate per gruppi in inglese o francese (max 25 persone – su prenotazione):

- 1 sede museale (durata 1h 30m) € 90
- 2 sedi museali (durata 3h) € 140

In occasione di particolari iniziative i Musei Civici possono offrire al pubblico visite guidate gratuite.

VIII.3 Tariffe didattica

Attività didattiche per le classi scolastiche di ogni ordine e grado:

- visita didattica 1 sede museale (durata 1h) € 60
- laboratori didattici (durata 2h) € 80

Limitatamente alle classi di Imola e circondario i Musei offrono annualmente 1 laboratorio/visita didattica gratuito, fino al raggiungimento di 120 laboratori/visite didattiche gratuite l'anno.

IX. COMUNICAZIONE E VALORIZZAZIONE

I Musei civici comunicano il calendario delle proprie attività attraverso:

- pubblicazioni sul sito web istituzionale;
- pubblicazioni sul sito web del Comune di Imola
- profili social (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube);
- newsletter;
- comunicati stampa;
- manifesti per affissioni,
- pieghevoli
- totem informativi all'interno delle biglietterie

I materiali divulgativi sono disponibili presso le biglietterie delle tre sedi museali, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine e nei centri di informazione turistica.

I Musei civici organizzano mediamente due esposizioni temporanee, secondo una programmazione annuale e partecipano col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti. Per i prestiti di opere per esposizione si applicano le direttive ministeriali in accordo con le Soprintendenze territoriali. La richiesta di prestito indirizzata alla direzione dei Musei in forma scritta deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e dal facility report relativo alla sede di mostra. A seguito del parere favorevole la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza competente per il completamento dell'iter. Il procedimento di richiesta di nulla osta al prestito si conclude in 90 giorni.

X. SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI

Il Servizio educativo dei Musei Civici di Imola offre un ricco ventaglio di proposte educative, che si articolano in visite guidate, laboratori, attività per le famiglie, i bambini, gli adulti e le scuole, per tramutare i Musei in un contesto di apprendimento stimolante e un'opportunità di crescita culturale per tutti.

Sono numerose le proposte didattiche e le attività rivolte ad ogni ordine di scuola. Diversi gli ambiti tematici affrontati (storia della città, scienze naturali, storia dell'arte, archeologia), con l'intento di promuovere la conoscenza, sviluppare la creatività, la manualità e di far scoprire la ricchezza del patrimonio culturale cittadino, in collaborazione con l'Associazione culturale Arte.Na.

Per informazioni, costi e prenotazioni telefonare al numero 0542 602609 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00, contattare l'indirizzo e-mail musei@comune.imola.bo.it o visitare l'apposita sezione del sito.

Alle famiglie e ai bambini che desiderano trascorrere un po' di tempo al museo sono dedicate attività come:

- "Giocamuseo", il consolidato programma di attività e laboratori dedicato ai bambini dai 3 ai 12 anni che si svolgono nel Museo di San Domenico, a Palazzo Tozzoni e alla Rocca Sforzesca, il cui programma è disponibile sul sito web dei Musei;
- "Estate al museo", i campi estivi organizzati negli spazi museali, rivolti a bambini e ragazzi da 6 a 11 anni.
- "Una notte al Museo" ovvero la possibilità per i più piccoli di rimanere a dormire all'interno dei musei civici partecipando ad attività a loro dedicate;

Tutti i bambini possono inoltre festeggiare il proprio compleanno al Museo, scegliendo tra le proposte pensate per bimbi dai 6 ai 12 anni nella Rocca Sforzesca e a Palazzo Tozzoni. La descrizione delle proposte e tutte le informazioni sono pubblicate sul sito internet dei musei.

Vengono realizzate inoltre rassegne per il pubblico adulto, che prevedono aperture speciali, visite ed esperienze ai Musei, per informazioni consultare il sito istituzionale.

XI. SERVIZI SPECIALISTICI

Presso i Musei civici hanno sede:

- un laboratorio di restauro presso il Museo di San Domenico;
- l'archivio storico di Palazzo Tozzoni. I materiali sono stati ordinati dal conte Giorgio Barbato Tozzoni (1781-1873). Raccoglie documentazione di carattere familiare, politico e patrimoniale che copre senza particolari lacune l'arco cronologico dalla seconda metà del 1400 al Novecento. Nel 1806 si aggiunse l'archivio storico della famiglia Beroaldi (carte dal 1265 al 1806). I materiali sono consultabili su prenotazione presso la Sala archivi e rari della Biblioteca comunale di Imola. Gli inventari Tozzoni e Beroaldi, curati da Laura Berti Ceroni nel 2008, e realizzati per l'IBC della Regione Emilia-Romagna sono consultabili online accedendo dall'apposita sezione del sito web dei Musei. L'Archivio conserva anche l'interessante fondo fotografico Tozzoni, per un totale di 3000 immagini, che nasce come archivio familiare, creato grazie alla sedimentazione di positivi, alcuni negativi ed un importante dagherrotipo, accumulati nel tempo prima dal conte Francesco Tozzoni (1838-1895) e in seguito dal figlio Francesco Giuseppe (1859-1929), appassionato di fotografia e autore di molti scatti;

- fototeca: l'archivio fotografico dei Musei civici conserva circa 50.000 immagini tra analogiche e digitali; accanto ad immagini degli edifici dei Musei e degli oggetti che ne costituiscono le collezioni (dipinti, ceramiche, reperti archeologici e naturalistici, medaglie, monete, etc.) sono conservate quelle che testimoniano avvenimenti culturali cittadini e opere d'arte della città e della regione. Esiste un Data-base per la consultazione del materiale fotografico che consta di 22.000 record e che copre quindi quasi il 50% del posseduto. Per richiedere copie di immagini presenti nell'archivio fotografico occorre inoltrare la richiesta utilizzando il modulo scaricabile nell'apposita sezione del sito web.

XII. DEPOSITI

I Musei Civici di Imola dispongono di due depositi:

- il deposito della Pinacoteca, situato in via Quarto;
- il deposito archeologico di Sante Zennaro, in via Pirandello, 12.

I depositi sono accessibili al pubblico in occasione di aperture straordinarie e per motivi di studio e ricerca, previa richiesta scritta all'indirizzo musei@comune.imola.bo.it. I Musei civici conservano all'interno dei depositi anche beni di proprietà statale, la cui consultazione è soggetta all'autorizzazione della Soprintendenza competente, alla quale deve essere inviata la richiesta di accesso.

Il deposito archeologico è aperto tutti i lunedì mattina per attività di manutenzione sulle collezioni, organizzate dai Musei con l'aiuto di volontari, in accordo con la Soprintendenza archeologica. Il lunedì mattina, inoltre, rimane aperto su prenotazione per la didattica.

XIII. RAPPORTI COL TERRITORIO

I Musei Civici di Imola sono aperti alla collaborazione con soggetti pubblici e privati:

- Collaborazione con associazioni: i Musei civici favoriscono la partecipazione delle associazioni legate alla promozione del patrimonio e delle emergenze archeologiche, storiche e artistiche, monumentali e naturali del territorio, e sono inoltre disponibili a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti. I Musei civici e le associazioni potranno definire e concordare specifici progetti o più stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature;
- Collaborazione con scuole, Università ed Enti di Ricerca: i Musei civici collaborano con scuole di ogni grado e con le Università, offrendo l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio e stage presso le proprie sedi a studenti di scuole superiori e Università, tramite una convenzione tra l'ente di appartenenza e il Comune di Imola. I Musei possono affiancare i laureandi con attività di tutoraggio per tesi riguardanti le collezioni civiche tramite assistenza alla ricerca e attività di consulenza.

Ai Musei Civici vanno indirizzate le proposte di donazione, deposito e comodato di beni e oggetti di interesse storico e artistico. La domanda, contenente i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, a seguito del parere favorevole della direzione e della amministrazione comunale deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale. Dopo il parere favorevole della direzione e dell'amministrazione comunale, l'accordo può essere regolato da un contratto tra le parti in caso di valore rilevante del bene. Il deposito di reperti archeologici è regolato

da una convenzione stipulata con la competente Soprintendenza. I procedimenti di donazione, deposito e comodato si concludono in 60 giorni.

XIV. RICERCA SCIENTIFICA E CONSULENZA

I Musei Civici di Imola promuovono attività di studio e ricerca scientifica per aggiornare e incrementare la conoscenza del proprio patrimonio, della città e del territorio. I risultati di tali attività sono pubblicati in articoli o nei cataloghi di mostra, nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici.

La presenza di esperti di diverse discipline nell'organico dei Musei consente di attivare progetti di ricerca e la possibilità di consulenze specializzate che vengono fornite con contatti diretti o con contatti telefonici, al numero 0542 602609 o tramite e-mail all'indirizzo musei@comune.imola.bo.it.

XV. STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la seguente Carta esplicita gli indicatori di qualità (elementi che rappresentano la qualità del servizio) e gli standard che i Musei Civici di Imola si prefiggono di mantenere. Questi sono riportati nelle tabelle che seguono.

Status giuridico, trasparenza, programmazione e risorse		
Ambito	Indicatore	Standard garantito
Normazione	Possesso di un Regolamento	Adozione del Regolamento dei Musei Civici (approvato con delibera C.C. n. 92 del 23/06/2009)
Trasparenza	Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi	La Carta dei servizi è messa a disposizione in modo adeguato nelle tre sedi museali, ed è pubblicata nel sito internet dei Musei Civici di Imola.
Programmazione e controllo	Adozione di strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG-PDO)
Programmazione e controllo	Adozione di strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio e verifica degli obiettivi.

Organizzazione e risorse umane		
Ambito	Indicatore	Standard garantito
Direzione	Individuazione formale della Direzione dei Musei Civici	Il Direttore dei Musei Civici di Imola è individuato con atto formale.
Personale	Assolvimento delle funzioni fondamentali di: didattica, conservazione, custodia e guardiania.	Sono garantite tutte le funzioni fondamentali.
Personale	Personale con specifica competenza professionale	Le mansioni del personale sono individuate in considerazione di un'adeguata formazione e competenza professionale.

Personale	Adeguatezza e continuità dell'organico	Il personale assunto dei Musei Civici di Imola è a tempo indeterminato; al personale è garantita formazione continua
-----------	--	--

Conservazione, documentazione e ricerca

Ambito	Indicatore	Standard garantito
Conservazione	Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione).	Monitoraggio temperatura e umidità degli ambienti espositivi e dei depositi con verifica semestrale.
Conservazione	Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi (insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi).	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione dei beni esposti, riscontri inventariali sugli ammanchi: settimanale.
Conservazione	Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde.	Settimanalmente vengono svolte ispezioni di controllo e di piccola manutenzione.
Documentazione	Presenza di inventari	Museo di San Domenico: I beni conservati sono inseriti in appositi inventari, in progressiva informatizzazione. Rocca sforzesca: È garantita la presenza di inventari cartacei delle collezioni, in progressiva informatizzazione. Palazzo Tozzoni: L'inventario cartaceo riguarda l'intera collezione, in progressiva informatizzazione.
Documentazione	Presenza di cataloghi	Museo di San Domenico: Il catalogo del Museo Giuseppe Scarabelli riguarda il 25% dei beni posseduti; il catalogo delle Collezioni d'Arte della Città riguarda il 35% dei beni posseduti. Rocca sforzesca: I beni conservati sono catalogati su base cartacea, in progressiva informatizzazione. Palazzo Tozzoni: Il catalogo cartaceo e informatizzato riguarda il 60% del patrimonio.
Ricerca	Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata	Attivazione di progetti di ricerca sulle collezioni, grazie alla presenza di esperti nell'organico dei Musei. I Musei collaborano inoltre con soggetti del territorio per progetti di ricerca coerenti con la mission dei Musei Civici.

Apertura al pubblico e accessibilità

Ambito	Indicatore	Standard garantito
Apertura al pubblico	Orari di apertura al pubblico dei musei	Orari: venerdì: ore 15-19; sabato, domenica e festivi: ore 10-13 e 15-19 [il museo di San Domenico è temporaneamente chiuso al pubblico per lavori di restauro]

Apertura al pubblico	Orari di apertura su prenotazione per classi scolastiche e per gruppi organizzati di almeno 15 persone	È possibile prenotare la visita anche nei restanti giorni della settimana (lunedì-venerdì) con almeno 10 giorni di anticipo. La prenotazione è subordinata alle disponibilità in calendario.
Monitoraggio	Registrazione puntuale degli ingressi	È garantito il monitoraggio degli accessi tramite sistema di bigliettazione, a pagamento e gratuita. Vengono inoltre individuati gli accessi dei gruppi, delle classi scolastiche e in occasione di aperture speciali a titolo gratuito.
Accessibilità	Accesso delle persone con disabilità	L'accesso al Museo di San Domenico è garantito anche alle persone con disabilità motorie. Per Palazzo Tozzoni e la Rocca Sforzesca è garantito un percorso minimo di accessibilità delle persone con disabilità motorie per mezzo di idonee attrezzature di superamento delle barriere architettoniche. In questo caso è necessaria almeno una settimana di preavviso.

Segnaletica e strumenti informativi

Ambito	Indicatore	Standard garantito
Segnaletica	Indicazione chiara ed evidente della denominazione completa dell'istituto e degli orari di apertura	È garantita visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna dei musei. Presenza all'esterno dei tre istituti della loro denominazione completa e presenza di segnaletica di avvicinamento ai musei.
Segnaletica	Presenza di strumenti essenziali di informazione e orientamento all'interno del museo o del sito (segnaletica informativa, direzionale ed identificativa)	È garantita la presenza di adeguata segnaletica di informazione e orientamento all'interno delle tre sedi museali.
Strumenti informativi	Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito	Disponibilità a pagamento di una guida al percorso di visita delle Collezioni d'Arte della città, del catalogo del Museo Giuseppe Scarabelli, del catalogo e della guida alla Rocca Sforzesca. Disponibili inoltre pubblicazioni di approfondimento su Palazzo Tozzoni.
Strumenti informativi	Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili; supporti alla visita digitali.	Museo di San Domenico: Presenza di didascalie e pannelli di sezione; presenza di una guida online del Museo Giuseppe Scarabelli. Rocca sforzesca: Presenza di didascalie e pannelli di sala; video introduttivo sulla storia della Rocca ad inizio del percorso espositivo; serie di filmati di approfondimento fruibili attraverso QRcode. Palazzo Tozzoni: Presenza di schede di sala mobili; webApp con audioguida di approfondimento

		storico liberamente fruibile dagli utenti tramite smartphone.
--	--	---

Comunicazione

Ambito	Indicatore	Standard garantito
Comunicazione	Sito web specifico con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività	È attivo il sito web dei Musei Civici di Imola (www.museiciviciimola.it) che fornisce ai visitatori tutte le informazioni aggiornate sui Musei civici, sulle collezioni e sulle attività in programma. Nel sito sono esplicitate le informazioni di contatto (telefono, email). Frequenza di aggiornamento del sito web: settimanale.
Comunicazione	Comunicati stampa	Almeno cinque giorni prima dell'evento vengono redatti e diffusi appositi comunicati stampa in collaborazione con l'ufficio stampa del Comune.
Comunicazione	Informazioni via email e social networks	È garantito l'invio di newsletters periodiche con informazioni sugli eventi a coloro che si siano iscritti nell'apposita lista di distribuzione. Pubblicazione sui profili social dei Musei civici. I Musei Civici di Imola sono inoltre presenti, garantendo un frequente aggiornamento, su Facebook, Instagram e Twitter.

Servizi al pubblico e didattica

Ambito	Indicatore	Standard garantito
Servizi al pubblico	Informazioni al pubblico	Le informazioni possono essere richieste allo 0542 602609, oppure scrivendo a musei@comune.imola.bo.it . I tempi di risposta alle email sono previsti entro 1 giorno lavorativo.
Servizi al pubblico	Possibilità di svolgere visite guidate	Possibilità di svolgere visite guidate per gruppi di massimo 25 persone, su prenotazione (a pagamento). È garantito il servizio prenotando con almeno 2 giorni di anticipo (4 se visita in lingua inglese o francese). Le visite guidate possono riguardare uno o più musei. Servizio raggiungibile attraverso il centralino dei Musei (0542-602609) o l'indirizzo mail musei@comune.imola.bo.it
Servizi al pubblico	Possibilità di prenotare l'ingresso ai musei	La prenotazione della visita ai musei, non obbligatoria, è possibile attraverso l'apposita App

		“IoPrenoto” scaricabile sullo smartphone.
Servizi al pubblico	Possibilità di prenotare l'ingresso agli eventi	L'eventuale necessità di prenotarsi agli eventi organizzati dai Musei Civici è sempre segnalata nei materiali informativi. In tal caso è possibile prenotarsi entro il giorno prima dell'evento
Didattica	Attività didattiche per le scuole	Annualmente i Musei Civici predispongono e divulgano un programma di offerta didattica per le scuole finalizzato alla promozione del patrimonio del museo e del territorio. I laboratori e le visite didattiche previste devono essere prenotati dalle classi con almeno dieci giorni di anticipo e sono a pagamento (le tariffe sono esplicitate nel programma). Limitatamente alle classi di Imola e circondario, i Musei offrono annualmente 1 laboratorio/visita didattica gratuito, fino al raggiungimento di 120 laboratori/visite didattiche gratuite l'anno.

XVI. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

La direzione dei Musei Civici di Imola si impegna in progetti di lavoro che perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi erogati. Le iniziative perseguite dai Musei riguardano l'ampliamento dell'offerta museale, con l'apertura di nuovi spazi espositivi, e il potenziamento della comunicazione delle proprie collezioni, anche con l'ausilio di strumenti multimediali.

XVII. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

I Musei civici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami nei registri cartacei posti all'interno dei tre musei. Eventuali suggerimenti/reclami possono anche essere consegnati:

- ai Musei civici, via Sacchi 4, Imola (Bologna), telefonando allo 0542 602609, oppure scrivendo a musei@comune.imola.bo.it
- all' Ufficio Relazioni con il Pubblico - “Informacittadino”, situato in Piazza ragazzi del '99, 3/A Imola (Bologna), telefonando allo 0542 602215 o scrivendo all'indirizzo urp@comune.imola.bo.it;

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione di segnalazioni o reclami.

XVIII. COMUNICAZIONE, REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi dei Musei Civici di Imola, previa approvazione da parte degli organi di governo, è pubblicata sul sito internet del museo ed è a disposizione di chiunque ne chiedi copia. La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico, alla luce delle avvenute modificazioni e per migliorarne gli standard qualitativi.

Data ultimo aggiornamento 30/12/2022