

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO E DEL PARCO ARCHEOLOGICO

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 2 del 11/01/2022

in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

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 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 un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 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";
- 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;
- 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".

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e 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 e del Sistema Museale Provinciale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti presso la biglietteria del parco Archeologico e il punto informazione del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo di Travo è stato istituito nel 1997 per volontà del Comune di Travo, della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna e dell'Associazione Culturale La Minerva di Travo quale sede per conservare in loco ed esporre i materiali provenienti dalle ricerche e dagli scavi archeologici effettuati nella media val Trebbia. Tra il 1997 e il 1999 è stata allestita la sezione pre-protostorica, relativa al popolamento della Val Trebbia dal Paleolitico all'età del Ferro e che espone i materiali provenienti da ricerche di superficie e dagli scavi archeologici nel territorio. Nel 2002 l'esposizione è stata completata con la sezione romana, che espone materiali provenienti da raccolte di superficie, i calchi di 7 stele del tempio di Minerva Medica tratti dagli originali conservati nel Museo Civico di Palazzo Farnese a Piacenza e un'epigrafe funeraria già appartenente alle collezioni del Museo Archeologico Nazionale di Parma. Nel 2017 è stata aggiunta la sezione altomedievale, che espone materiali provenienti da ricognizioni di superficie effettuate in territorio comunale travese e dagli scavi del sito di Travo S.Andrea, condotti dalla SABAP di PR e PC in archeologia d'emergenza, oltre che la riproduzione di una sepoltura della necropoli longobarda di Travo S.Andrea. Tutti i materiali archeologici esposti sono di proprietà dello stato, depositati presso il Comune di Travo.

Il Parco Archeologico è stato inaugurato nel settembre 2006 grazie alla volontà congiunta di Soprintendenza e Comune di Travo, e propone la musealizzazione all'aperto di alcune delle strutture archeologiche rinvenute nel sito neolitico di S. Andrea (fine V-inizi IV millennio a.C.): le planimetrie di due case, un muro in ciottoli, un pozzetto-ripostiglio e alcuni forni a ciottoli combustibili, oltre ad un'area dedicata alle attività sperimentali. Nel 2021 è stata realizzata una nuova area musealizzata relativa alla necropoli altomedievale di S. Andrea che riproduce alcune delle sepolture longobarde qui rinvenute.

Il Museo e il Parco di Travo sono istituzioni permanenti senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperte al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio archeologico della valle Trebbia, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni provenienti da raccolta di superficie e da scavi archeologici nei siti neolitici di Casa Gazza, Cassa di Risparmio di Travo e S. Andrea e dallo scavo nel sito dell'età del bronzo della Piscina di Travo.

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, 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 in particolare su periodo Neolitico al quale appartengono la maggior parte delle testimonianze archeologiche rinvenute in scavi, anche in collaborazione con Università Italiane e straniere.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

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 limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Le caratteristiche dell'edificio storico che ospita il Museo (Castello del XII-XIX secolo) non consentono purtroppo un adeguato accesso ai visitatori disabili. E' data la possibilità di effettuare una visita virtuale al Museo mediante tablet presenti nell'area accoglienza del Museo e del Parco.

All'interno del parco Archeologico gli spazi destinati al pubblico sono invece stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: i percorsi pedonali sono accessibili a persone con difficoltà motorie ed esistono servizi igienici dedicati.

- 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, 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 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

Il Museo adegua 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”*.

Il Museo eroga 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 al Museo 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

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

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

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito parcoarcheologicoditravo.it, costantemente aggiornato con eventi e attività, e tramite l'apposito depliant informativo disponibile presso la biglietteria.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant, sul sito internet, sul quotidiano locale.

L'accesso al Museo è a pagamento con visita libera, quello del Parco Archeologico, anch'esso a pagamento, è possibile solo con un accompagnatore, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite al Parco la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare ogni giorno, anche negli orari di chiusura, tramite telefono o tramite l'indirizzo mail. Per il Museo si richiede la prenotazione nel caso di visita con accompagnatore o in giorni diversi dall'apertura. Negli altri casi l'accesso è libero. Il Parco e il Museo possono essere visitati su prenotazione anche al di fuori dei normali orari di apertura e con un tariffario dedicato.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso il punto informativo del Museo e del Parco, oppure è possibile inviare una mail all'indirizzo info@parcoarcheologicoditravo.it. Il Direttore e il personale didattico del Museo e del Parco sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

4.2. Doveri degli utenti

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. 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 e del Parco borse voluminose e zaini.

Nel Museo e nel Parco è inoltre vietato:

- introdurre animali senza guinzaglio, e 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 non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare se non nelle zone apposite;
- usare il cellulare per telefonate all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande se non negli spazi appositi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------------|---|---|
| visita | possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico | destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Direzione e dalla Giunta ed esposto al pubblico |
| visite da parte di gruppi | visite organizzate al percorso, con guida; prenotazione obbligatoria (scolaresche e gruppi) | destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dalla Direzione e dalla Giunta ed esposto al pubblico |

5.2 Accesso al patrimonio

Consultazioni, prestiti e riproduzioni vanno richieste alla Soprintendenza ABAP di Parma e Piacenza presso la sede di piazza San Giovanni Paolo II, 5A - 43121 PARMA (già via Giambattista Bodoni, 6)
tel. 0521 - 212311 - fax 0521 - 212390
e-mail: sabap-pr@beniculturali.it PEC: mbac-sabap-pr@mailcert.beniculturali.it

5.3 Progetti culturali

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|------------------|---|---|
| eventi culturali | organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | organizzazione e realizzazione di conferenze | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |

| | | |
|--|--|---|
| | organizzazione e realizzazione di convegni e seminari | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici | destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi |

5.4 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 online, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza | destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento |
| formazione permanente agli adulti | organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate | destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento |
| tirocini e stage | tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo | destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione |
| assistenza tesi | tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato | destinatari: laureandi accesso: da concordare |
| formazione per insegnanti | organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza | destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito |
| | interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza | destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare |

5.5 Promozione e comunicazione

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------|--|---|
| prodotti editoriali | realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale | destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento |
| | contributi specifici da inserire sul periodico / portale del Comune | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | distribuzione dei prodotti editoriali | destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento |
| oggettistica | distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc | destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento |

| | | |
|-----------------------|-------------------|---|
| comunicazione in rete | aggiornamento web | destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
|-----------------------|-------------------|---|

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Direttore all'indirizzo di posta elettronica del Museo info@parcoarcheologicoditravo.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica 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 il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-------------|-----------------------------------|---|
| normazione | possesso di un Regolamento | regolamento del Museo approvato dall'organo competente |
| trasparenza | possesso di una Carta dei servizi | carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente |

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|----------------------------|--|--|
| programmazione e controllo | strumenti di programmazione delle attività | approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti |
| | strumenti di rendicontazione e controllo | approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio |

6.3 Strutture e sicurezza

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------|--|---|
| sicurezza | antifurto, antincendio | presenza di impianti , regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania |
| | dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) | rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza |
| confortevolezza | pulizia | pulizia settimanale |
| | illuminazione | postazioni con luce individuale nella sala di consultazione |
| | riscaldamento | - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C |

| | | |
|---------------|------------------|---|
| accessibilità | utenti in genere | idoneità accesso esterno (sulla via) |
| | utenti disabili | possibilità di accesso dei disabili al Parco; parcheggio riservato ai disabili; servizi igienici accessibili a disabili |

6.4 Organizzazione e risorse umane

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------|---|--|
| organizzazione | direttore del museo | individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo |
| 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 |

6.5 Gestione e cura delle collezioni

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------------|---|---|
| conservazione | monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali | annuale |
| ordinamento e catalogazione | presenza di inventari e cataloghi | redazione secondo modalità concordate con SABAP |

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

| SERVIZIO | INDICATORE | STANDARD |
|---------------------|---|--|
| accessibilità | ampio orario di apertura al pubblico | 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta) |
| accoglienza | massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni | nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni |
| sussidi alla visita | disponibilità di pubblicazioni sui materiali esposti identificazione di ciascuna opera esposta | completezza dell'apparato didascalico; presenza di plastici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc. |
| visita guidata | accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta) | punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale |

| | | |
|--|---|--|
| didattica | pianificazione delle attività | redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati durante gli orari di apertura e/o in altre giornate segnalate da calendario |
| eventi culturali | programmazione di eventi culturali | n. 8 eventi culturali organizzati annualmente |
| Informazione e comunicazione al pubblico | comunicato stampa per eventi specifici | tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento) |
| | divulgazione mediante sito del Museo e quotidiani locali. | trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito |

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

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, 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.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Regionale in collaborazione con il Servizio del patrimonio Culturale della Regione Emilia Romagna.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo predisposta durante le indagini (oltre che e a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

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 (blocchetto dei biglietti, registro visitatori) |
| monitoraggio della qualità | rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari) | esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze |

Il processo partecipativo e di confronto realizzato 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. Per rafforzare

e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva 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'ufficio della cultura presso il Comune di Travo piazza Trento e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo info@parcoarcheologicoditravo.it.