



CITTÀ di  
ABANO  
TERME

# Carta dei Servizi

## Museo Villa Bassi Rathgeb

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 163 del 27 ottobre 2022

Modificata (prima revisione) con Delibera di Giunta Comunale n. 134 del 6 agosto 2026



# PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione, dichiarando finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché i rapporti con il tessuto culturale e sociale del territorio.

La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata e aggiornata nel 2022 da ICOM (International Council of Museums): «Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze».

La Carta dei Servizi è adottata dalla Giunta Comunale nel rispetto dell'art. 18 del Regolamento del Museo Civico di Abano Terme, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 37 del 28 giugno 2018 e modificato con Delibera di Consiglio Comunale n. 3 del 01 febbraio 2024.

La finalità e la missione del Museo sono descritte all'art. 2 dello stesso Regolamento.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e sul sito del Museo ed è disponibile, in copia cartacea, presso la biglietteria del museo e l'URP comunale.

La Carta ha validità pluriennale. Il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui esso fa riferimento. Il Comune di Abano Terme può realizzare periodicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di fruizione e soddisfazione degli utenti dei servizi museali.

I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione anche per monitorare gli standard di qualità raggiunti e per formulare piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



# VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e gli obiettivi che guidano le linee di lavoro del **Museo Villa Bassi Rathgeb** intendono promuovere il patrimonio culturale comunale.

In questa visione il Museo vuole essere “luogo di opportunità per tutte e tutti”, accogliente, progettualmente attivo, innovativo, propulsivo e pienamente integrato con le linee di indirizzo individuate dall’Amministrazione Comunale e dal relativo Assessorato alla cultura.

Il Museo persegue questi obiettivi attraverso:

- lo studio, la conservazione e la valorizzazione delle collezioni;
- la gestione della sede museale garantendone la più ampia fruizione possibile;
- l’acquisizione di opere, documenti e testimonianze in grado di ampliare e integrare le collezioni esistenti, favorendo donazioni e comodati con altre realtà nazionali ed internazionali;
- l’ideazione e realizzazione di progetti espositivi per la valorizzazione del patrimonio conservato;
- l’attività educativa e di mediazione culturale, anche promuovendo un solido partenariato educativo-culturale con le realtà scolastiche del territorio;
- la costruzione di un sistema di relazioni ampio e articolato per promuovere la rete delle attività e delle conoscenze.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

## Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l’accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire la massima accessibilità attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

## 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.



# IL MUSEO VILLA BASSI RATHGEB

Il Museo, inaugurato nel 2018, ha sede nella cinquecentesca villa veneta fatta edificare, tra il 1566 e il 1576, dal medico di origini cremasche Giovanni Antonio Secco.

Come in altri esempi di villa veneta il piano nobile è ricco di affreschi che esaltano, attraverso il racconto di miti e scene religiose, l'amore e la superiorità dell'arte, della musica e della conoscenza sin dalla splendida loggia, originario ingresso alla villa.

Dopo numerosi passaggi di proprietà, il complesso fu acquistato dal Comune di Abano Terme nel 1979, al fine di ospitare la preziosa raccolta d'arte da poco ricevuta in dono dall'illustre collezionista bergamasco Roberto Bassi Rathgeb. Dal 1995 si è provveduto al recupero della villa e al restauro della decorazione interna.

La Bassi Rathgeb è un pregevole esempio di collezionismo privato, con oltre 450 oggetti d'arte tra dipinti, disegni, miniature, incisioni, armature, arredi e suppellettili. Emergono in particolare le opere pittoriche di Andrea Previtali, Giovanni Cariani, Giovan Battista Moroni, Giacomo Antonio Ceruti detto il Pitocchetto e Moretto da Brescia.



All'esposizione permanente si affianca l'organizzazione di mostre temporanee che valorizzano gli ambienti dell'intero complesso architettonico.

Dal momento della sua istituzione ha attivato una specifica collaborazione con il Dipartimento dei Beni culturali dell'Università degli Studi di Padova per lo studio e la ricerca scientifica sulla villa e sua decorazione e sulla collezione Bassi Rathgeb.



## Gestione del Museo

La gestione dei servizi al pubblico del Museo Villa Bassi Rathgeb è affidata per il quinquennio 2025-2030 in concessione alla ditta AQUA Srl, alla quale competono in particolare:

- Servizi di accoglienza e biglietteria;
- Servizi di vigilanza e sorveglianza sale;
- Bookshop;
- Organizzazione di mostre in via non esclusiva;
- Servizi educativi e didattici in via non esclusiva;
- Utilizzo degli spazi per attività quali convegni, seminari, matrimoni e unioni civili, ecc;
- Pulizie.

Al Comune di Abano Terme, tramite i propri uffici dei Servizi culturali, competono altresì:

- Direzione scientifica;
- Conservazione, cura e gestione delle collezioni museali, compresa la possibilità di attuare forme di conoscenza e valorizzazione del patrimonio posseduto tramite mostre temporanee;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile;
- Manutenzione e restauro delle collezioni museali;
- Assicurazione delle collezioni museali;
- Videosorveglianza.

## Contatti

Museo Civico Villa Bassi Rathgeb  
Via Appia Monterosso, 52  
35031, Abano Terme (PD)

[www.museovillabassiabano.it](http://www.museovillabassiabano.it)

049 8245284

[info@museovillabassiabano.it](mailto:info@museovillabassiabano.it)

 Museo Villa Bassi Abano Terme

 museovillabassi



### **Orari di apertura e indicazioni ulteriori**

Il Museo è aperto al pubblico dal mercoledì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Nei soli mesi di luglio e di agosto osserva i seguenti orari: dal mercoledì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

Rimane chiuso il 25 dicembre, il 1° gennaio, due settimane ad agosto tra cui il giorno 15.

In occasione di eventi speciali il Museo può prevedere estensioni orarie.

All'interno del museo è presente il bookshop e un guardaroba non custodito per giacche e giubbotti e tramite locker per oggetti di piccole dimensioni.

Il Museo è dotato di collegamento Wi-Fi in tutta la struttura e utilizzabile da parte dei visitatori.



# DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ

Il **Museo Villa Bassi Rathgeb** realizza per il pubblico i seguenti servizi:

- Accessibilità della sede e servizi generali
- Attività educative e didattiche
- Accesso al patrimonio e alla documentazione
- Mostre temporanee ed eventi
- Studio e ricerca scientifica
- Attività di comunicazione
- Affitto sale e spazi

Tali servizi sono tradotti in impegni e standard di qualità che tutte le persone operanti nel Museo sono tenuti a rispettare.

## ACCESSIBILITÀ DELLA SEDE E SERVIZI GENERALI

Il Museo garantisce l'accesso alla sede con continuità negli orari stabiliti.

La sede museale deve essere accogliente, decorosa e sicura.

| Fattore di qualità | Indicatore                  | Standard                                             |
|--------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------|
| Accessibilità      | Ore di apertura al pubblico | Rispetto degli orari di apertura sopra indicati      |
|                    | Modalità di ingresso        | Con biglietto, non occorre prenotazione obbligatoria |
|                    | Accesso alla sede           | 95% di assenza di barriere architettoniche *         |

\* è in corso la verifica di fattibilità per la modifica di entrata/uscita dell'ascensore per le carrozzine a motore



| Fattore di qualità | Indicatore                                                                                         | Standard                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Segnaletica esterna e interna                                                                      | All'esterno presenza di stendardi e/o targhe che segnalano la presenza del Museo; all'interno pannelli con indicazioni dei principali servizi essenziali (es. ascensore, toilette, aree di sosta) e pannelli per percorsi museali |
| Tempestività       | Preavviso per chiusura totale o parziale della sede museale per lavori di manutenzione programmata | Pubblicato sul sito web del museo almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti l'avvio dei lavori, salvo casi di emergenza                                                                                                           |
|                    | Preavviso in caso di sciopero                                                                      | Pubblicato sul sito web del museo almeno 24 ore prima                                                                                                                                                                             |
| Trasparenza        | Comunicazione delle informazioni essenziali sui servizi                                            | Presenti nel sito web e in forma cartaceo all'ingresso                                                                                                                                                                            |
| Sicurezza          | Presenza di impianti antincendio e antifurto                                                       | Secondo la normativa vigente e con effettuazione dei controlli di legge su tutti gli impianti                                                                                                                                     |
| Comfort            | Pulizia dei locali e delle sale espositive della sede museale                                      | Minimo una volta alla settimana e in occasioni particolari su richiesta del Direttore e/o dal Responsabile dei Servizi culturali                                                                                                  |
|                    | Presenza di servizi igienici                                                                       | Almeno uno per piano ad eccezione del seminterrato                                                                                                                                                                                |



## ATTIVITÀ EDUCATIVE E DIDATTICHE

Il Museo Villa Bassi Rathgeb è in grado di formulare proposte e progetti funzionali alle esigenze delle scuole e di altri pubblici. Sono attive specifiche proposte operative per valorizzare e approfondire contenuti e metodologie di lavoro. Sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici, nell'ottica della formazione continua.

Il Museo, in collaborazione con il concessionario AQUA Srl, promuove attività specificatamente dedicate alle tematiche dell'accessibilità e dell'inclusione, anche coinvolgendo soggetti del tessuto sociale territoriale.

Ai servizi educativi per l'infanzia (es. nido) e alle scuole di ogni ordine e grado, pubbliche e paritarie, del Comune di Abano Terme sarà riservato un accesso con riduzione rispetto al costo ordinario

In generale, per approfondire le informazioni sulle attività educative e didattiche e conoscere le tariffe praticate è possibile consultare l'apposita sezione all'interno del sito web del Museo <https://www.museovillabassiabano.it/servizi-educativi/>.

Tutte le attività sono organizzate e gestite dalla ditta AQUA Srl.

Per informazioni su percorsi e attività didattiche si prega di scrivere via email a [edu@museovillabassiabano.it](mailto:edu@museovillabassiabano.it)

| Fattore di qualità | Indicatore                                            | Standard                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Percentuale di accoglienza delle richieste pervenute  | 100%                                                                                                            |
|                    | Durata delle attività proposte                        | Da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia di attività                                                            |
| Multicanalità      | Modalità di prenotazione                              | Telefono (049 8245284) o email ( <a href="mailto:edu@museovillabassiabano.it">edu@museovillabassiabano.it</a> ) |
| Tempestività       | Intervallo di tempo tra inoltro richiesta e riscontro | Entro 5 giorni lavorativi                                                                                       |



## ACCESSO AL PATRIMONIO E ALLA DOCUMENTAZIONE

### Accesso alle opere per studio e ricerca

L'accesso al patrimonio e alla documentazione per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta inoltrata al Direttore del Museo. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Per i soli motivi di studio e ricerca, compresa la pubblicazione scientifica, possono essere richieste gratuitamente le riproduzioni fotografiche delle opere di proprietà del Museo.

Il richiedente ha l'obbligo di inviare successivamente alla Direzione del Museo due copie della stessa pubblicazione.



| Fattore di qualità | Indicatore                                             | Standard                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Numero richieste evase                                 | 100% (l'esito può essere un diniego)                                                                               |
| Accessibilità      | Modalità di accesso e di presentazione della richiesta | Richiesta scritta via email a <a href="mailto:museo.segreteria@abanoterme.net">museo.segreteria@abanoterme.net</a> |
| Tempestività       | Intervallo di tempo tra richiesta e autorizzazione     | Entro 10 giorni lavorativi                                                                                         |



### Riprese professionali fotografiche o video e utilizzo di immagini a fini commerciali

Il Direttore e/o il Responsabile dei Servizi culturali può autorizzare, dietro richiesta scritta motivata, l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi. Può inoltre essere autorizzato l'utilizzo di immagini per scopi commerciali e in base alla tipologia della richiesta (merchandising, copertine di volumi, pubblicazioni commerciali, promozione e pubblicità) verranno calcolati e comunicati i costi dei diritti.

| Fattore di qualità | Indicatore                                             | Standard                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Numero richieste evase                                 | 100% (l'esito può essere un diniego)                                                                               |
| Accessibilità      | Modalità di accesso e di presentazione della richiesta | Richiesta scritta via email a <a href="mailto:museo.segreteria@abanoterme.net">museo.segreteria@abanoterme.net</a> |
| Tempestività       | Intervallo di tempo tra richiesta e autorizzazione     | Entro 30 giorni lavorativi                                                                                         |

### Prestiti di opere ad altri enti e istituti

Per i prestiti di beni culturali ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono seguite in accordo con la competente Soprintendenza e nel rispetto della "Policy in materia di esposizioni temporanee", approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 50 del 20 marzo 2025.

| Fattore di qualità | Indicatore                                             | Standard                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Numero richieste evase                                 | 100% (l'esito può essere un diniego)                                                                               |
| Accessibilità      | Modalità di accesso e di presentazione della richiesta | Richiesta scritta via email a <a href="mailto:museo.segreteria@abanoterme.net">museo.segreteria@abanoterme.net</a> |
| Tempestività       | Intervallo di tempo tra richiesta e risposta           | Entro 30 giorni lavorativi                                                                                         |



## Consultazione dell'Archivio e della Biblioteca Bassi Rathgeb

Insieme alle collezioni d'arte sono stati donati al Comune di Abano Terme anche l'archivio e la biblioteca privati di Roberto Bassi Rathgeb. Poiché temporaneamente sono collocati presso la Biblioteca Civica "Federico Talamì" la richiesta di consultazione da parte di studiosi e ricercatori deve essere indirizzata al relativo Direttore, via email a [biblioteca@abanoterme.net](mailto:biblioteca@abanoterme.net), nonché al Direttore del Museo, via email a [museo@abanoterme.net](mailto:museo@abanoterme.net). Gli standard di riferimento sono contenuti all'interno della Carta dei Servizi della Biblioteca Civica.

Il Museo conserva invece nei suoi uffici una biblioteca specialistica interna con pubblicazioni dedicate alla collezione Bassi Rathgeb e a tematiche storico-artistiche e museologiche. I volumi, per cui è in via continuativa l'acquisizione tramite acquisti, donazioni, scambi, ecc., possono essere consultati solo in sede, con richiesta di consultazione da parte di studiosi e ricercatori al Direttore del Museo stesso, via email a [museo@abanoterme.net](mailto:museo@abanoterme.net).

## STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA

Il Museo promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e gli aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio in cui è collocato e, considerando la specificità, quello di riferimento da cui proviene e di cui si compone la collezione Bassi Rathgeb.

I risultati di tali attività sono resi noti attraverso l'aggiornamento degli ausili alla visita (didascalie, schede di sale, ecc.), nei cataloghi e nelle guide, nelle pubblicazioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (mediante schedatura informatizzata seguendo le procedure ministeriali, quali il catalogo digitale navigabile anche da parte degli utenti nell'apposita sezione del sito web).

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e internazionali. Il Museo promuove inoltre una stretta sinergia per la valorizzazione del patrimonio culturale con la vicina Università degli Studi di Padova.

| Fattore di qualità | Indicatore                                                                       | Standard                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Efficacia          | Produzione di pubblicazioni scientifiche dedicate al museo e alle sue collezioni | Aggiornamento almeno biennale |



|               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accessibilità | Disponibilità di consultazione delle pubblicazioni scientifiche          | Nella Biblioteca Civica "Federico Talmi" di Abano Terme e in altre biblioteche del territorio e in vendita nel bookshop                                                                                     |
|               | Disponibilità di consultazione delle schedature scientifiche delle opere | Presenza online nel catalogo digitale, o qualora non sia ancora avvenuto il caricamento, richiesta scritta via email a <a href="mailto:museo.segreteria@abanoterme.net">museo.segreteria@abanoterme.net</a> |

## MOSTRE TEMPORANEE ED EVENTI

Il Museo organizza periodicamente iniziative espositive, workshop, eventi e momenti di incontro volti a favorire il dialogo con i cittadini e i turisti visitatori, promuovendo la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio. Le iniziative culturali possono essere organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni.

| Fattore di qualità | Indicatore                                                              | Standard                                                                                                                  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trasparenza        | Indicazione dei curatori, delle collaborazioni e dei soggetti coinvolti | Nei materiali di comunicazione e nelle pubblicazioni dedicate                                                             |
| Efficacia          | Multicanalità informativa                                               | Comunicazioni relative alla durata, al costo e agli orari dell'evento sui seguenti canali: stampa, internet, social media |
| Accessibilità      | Disponibilità di materiale informativo e/o di guide o cataloghi         | Almeno una brochure illustrativa per mostra e di guida o catalogo per quelle di elevato rilievo scientifico               |



## ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Museo Villa Bassi Rathgeb assicura un'informazione completa al pubblico in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, effettua comunicazioni mirate sugli eventi, le attività, le iniziative e i progetti culturali, sia attraverso materiali cartacei che digitali.

Mantiene aggiornato il sito web e i canali social istituzionali assicurando la correttezza delle informazioni e mantiene le relazioni con i media e con la stampa generica e specializzata.

Per le attività di comunicazione il Museo può ricorrere al supporto di un operatore economico esterno.

| Fattore di qualità | Indicatore                                                         | Standard                                                                                                                         |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempestività       | Frequenza aggiornamento sito                                       | Almeno 1 volta alla settimana e ogni qualvolta sia necessario comunicare tempestivamente un aggiornamento                        |
|                    | Frequenza pubblicazione contenuti e informazioni sui canali social | Almeno 3 volte alla settimana tramite post o stories e ogni qualvolta sia necessario comunicare tempestivamente un aggiornamento |
|                    | Frequenza pubblicazione comunicati stampa                          | Per ciascuna iniziativa culturale nei giorni precedenti                                                                          |



## AFFITTO SALE E SPAZI

Il Museo mette a disposizione i suoi spazi per chi desidera organizzare eventi privati (compresa la celebrazione di matrimoni e unioni civili) offrendo ai propri ospiti un contesto di grande valore storico e artistico. Aziende, istituzioni e soggetti privati possono promuovere la propria immagine organizzando nelle sedi del Museo Villa Bassi Rathgeb, congressi, conferenze, riunioni aziendali, corsi di aggiornamento. Le sale non possono essere concesse per attività a scopo di lucro e per riunioni/assemblee politiche.

Le attività non devono pregiudicare alcun danno agli apparati decorativi e alle collezioni esposte.

Il rilascio dell'autorizzazione è a cura della ditta AQUA Srl, in qualità di concessionario del servizio museale.

| Fattore di qualità | Indicatore                                             | Standard                                                                                                     |
|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efficacia          | Numero richieste evase                                 | 100% (l'esito può essere un diniego)                                                                         |
| Accessibilità      | Modalità di accesso e di presentazione della richiesta | Richiesta scritta via email a <a href="mailto:info@museovillabassiabano.it">info@museovillabassiabano.it</a> |
| Tempestività       | Intervallo di tempo tra richiesta e risposta           | Entro 15 giorni lavorativi                                                                                   |



# RAPPORTI CON IL TERRITORIO E GLI STAKEHOLDER

## RAPPORTI CON GLI UTENTI E LE ASSOCIAZIONI

Il Museo promuove varie forme di partecipazione alle sue attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata. È aperto a proposte che possono giungere dai cittadini e a segnalazioni e reclami da parte di tutti i visitatori, seguendo la procedura indicata nell'apposito paragrafo successivo.

Le associazioni possono richiedere la collaborazione del Museo per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali secondo le modalità descritte.

## INCREMENTO DELLE COLLEZIONI: DONAZIONI, LASCITI E DEPOSITI

Il Museo definisce la propria politica in materia di acquisizioni in un apposito documento rispettoso della normativa vigente in materia, della vocazione storica e degli ambiti specifici di sua competenza ("Policy in materia di acquisizioni e implementazioni del patrimonio", approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 50 del 20 marzo 2025). Tale documento è reso pubblico tramite pubblicazione sul sito web del Museo stesso.

Le proposte di donazione e di lascito, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno indirizzate al Direttore e al Responsabile dei Servizi culturali.

La domanda, a seguito dei pareri favorevoli espressi dalla direzione del Museo, dal Comitato scientifico e dall'Amministrazione comunale, deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale.

Le proposte di deposito di opere d'arte da parte di privati vanno inoltrate con le stesse modalità; dopo il parere favorevole della direzione del Museo, dal Comitato scientifico e dall'Amministrazione comunale, l'accordo deve essere regolato da un contratto tra le parti che viene poi approvato con determinazione del Dirigente responsabile.



## FORME DI SOSTEGNO DA PRIVATI

Il Museo accoglie finanziamenti e sponsorizzazioni finalizzate allo studio, conservazione, valorizzazione e incremento del patrimonio e garantisce adeguata visibilità, da concordare di volta in volta in base alle caratteristiche del progetto e alle esigenze del benefattore.

Offrono inoltre ai finanziatori la possibilità di usufruire dei vantaggi fiscali previsti dalla normativa **Art Bonus**, che consente un credito di imposta pari al 65% dell'importo donato a chi effettua erogazioni liberali a sostegno del patrimonio culturale pubblico italiano. All'interno del sito web dell'Ente comunale [www.comune.abanoterme.pd.it](http://www.comune.abanoterme.pd.it) sono riportati le azioni previste e i riferimenti contabili. Gli stessi sono reperibili sulla piattaforma ministeriale [www.artbonus.gov.it](http://www.artbonus.gov.it).

Per le sponsorizzazioni gli interessati possono contattare il Responsabile dei Servizi culturali (via email [cultura@abanoterme.net](mailto:cultura@abanoterme.net))

## TIROCINI E STAGE

Il Museo offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Museo per acquisire i crediti formativi universitari previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi.

Per poter completare un tirocinio o uno stage è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario di appartenenza e il Comune di Abano Terme o la ditta AQUA Srl. Gli studenti universitari interessati, italiani o stranieri, possono presentare una richiesta di tirocinio contenente il loro curriculum (via email [museo.segreteria@abanoterme.net](mailto:museo.segreteria@abanoterme.net) o [info@museovillabassiabano.it](mailto:info@museovillabassiabano.it)).

I curricula inviati vengono comunque valutati e archiviati per eventuali collaborazioni future. È altresì prevista la possibilità di accogliere studenti e studentesse della scuola secondaria di II grado in progetto di PCTO.



## VOLONTARIATO

Il Museo favorisce la partecipazione di volontari alla sua attività sia in forma singola che associata. Conformemente a quanto previsto dal *Codice etico ICOM per i Musei*, adotta una politica intesa a favorire l'interazione efficace tra i volontari e il personale del Museo e garantisce che i volontari abbiano piena conoscenza del *Codice* stesso e delle norme applicabili. Il volontariato non può comunque costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per migliorare il servizio il Museo raccoglie suggerimenti e segnalazioni che possono essere comunicati verbalmente al personale di sala, telefonicamente, oppure possono essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno all'ingresso del museo.

A ciascun utente è inoltre garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo compilando il modulo allegato alla Carta dei Servizi e comunque disponibile nella biglietteria del Museo.

Il Museo, ricevuto il reclamo, si impegna a svolgere ogni possibile indagine in merito a quanto segnalato e rispondere in forma scritta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. Nel caso in cui il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti nella presente Carta il Museo si impegna a intervenire in modo tempestivo.



## TARIFFE, AGEVOLAZIONI E FACILITAZIONI

| Visita                   | Intero | Ridotto | Studenti 7-25 anni |
|--------------------------|--------|---------|--------------------|
| Biglietto Museo          | 6,00€  | 3,00€   | 2,00€              |
| Biglietto Museo + Mostre | 10,00€ | 8,00€   | 5,00€              |

Per le informazioni sulle **riduzioni** e sulle **visite guidate** e conoscere le relative tariffe è possibile consultare l'apposita sezione all'interno del sito web del Museo [www.museovillabassiabano.it](http://www.museovillabassiabano.it).

### Esenzione

Bambini fino ai 6 anni compiuti; Guide autorizzate in possesso di tesserino; Interpreti turistici che accompagnano gruppi; Docenti solo se accompagnatori di scolaresche; Membri ICOM; Giornalisti con tesserino e accreditati; Direttori e Conservatori/Funzionari museali con idonea documentazione; Disabile e accompagnatore.

### Facilitazioni e accrediti ulteriori

- eventuali riduzioni o ingressi gratuiti per ospiti dell'Amministrazione Comunale, previa autorizzazione del Sindaco o dell'Assessore competente o del Responsabile dei Servizi culturali o del Direttore;
- eventuali riduzioni o ingressi gratuiti per studiosi, critici, funzionari dell'ente o di altri enti che, per ragioni di lavoro, hanno necessità di visitare il Museo, previa autorizzazione del Direttore o del Responsabile dei Servizi culturali;
- eventuali riduzioni o gratuità per i partecipanti o i destinatari di iniziative di particolare rilevanza, previa deliberazione della Giunta comunale;
- il concessionario, in caso di chiusura parziale dei Musei – ad es. per lavori manutentivi – potrà applicare il biglietto ridotto o la gratuità dell'ingresso.



## ALLEGATO

### MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

#### La tua opinione è importante!

Lascia una tua segnalazione, suggerimento o reclamo.

Compila questa scheda e consegnala al personale della biglietteria del museo oppure  
invia una mail a [museo.segreteria@abanoterme.net](mailto:museo.segreteria@abanoterme.net).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### Se vuoi essere ricontattato lasciaci i tuoi dati:

Nome e cognome .....

Email .....

Telefono .....

Data .....

Firma .....



## ALLEGATO

### MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

#### INFORMATIVA PRIVACY EX ART. 13 GDPR 2016/679

In ottemperanza degli obblighi previsti dalla nuova normativa Comunitaria in materia di trattamento e tutela dei dati personali, il Comune di Abano Terme, in qualità di Titolare del trattamento, informa, ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016/679, di quanto segue:

Tutti i dati sono forniti e raccolti ai fini dello svolgimento della pratica saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, legittimità, trasparenza e correttezza, mediante procedure organizzative ed operative atte a garantirne la sicurezza, la riservatezza e l'inviolabilità.

Lo scrivente Titolare del trattamento riceverà e tratterà i Suoi dati definiti quali personali, anagrafici, patrimoniali e sanitari, dunque sensibili, nonché i dati giudiziari, quindi particolari, sia a mezzo di supporti cartacei sia a mezzo di strumenti informatici, con procedure sempre tese a garantirne la sicurezza, riservatezza e inviolabilità degli stessi.

Tali dati potranno essere raccolti, comunicati, conservati, consultati, cancellati, estratti, interconnessi, modificati, organizzati, pubblicati, raffrontati, registrati ed utilizzati nei limiti delle finalità del trattamento appena sopra descritti e nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie in materia di tutela del dato personale.

I dati che l'utente è chiamato a fornire sono necessari ai fini sopra indicati, e saranno utilizzati per tutti gli adempimenti connessi al procedimento cui si riferiscono, per tutto il tempo necessario alle finalità del trattamento come sopra descritto ed in ogni caso per il tempo necessario all'esecuzione di eventuali adempimenti previsti a norma di legge o di regolamento. La mancata comunicazione degli stessi comporterà quale conseguenza l'impossibilità di accedere al servizio ed all'erogazione dello stesso.

La informiamo inoltre che i dati verranno trattati ad uso esclusivo del Comune di Abano Terme in qualità di Titolare del trattamento, nonché dei soggetti dipendenti/collaboratori dell'Ente autorizzati al trattamento, e che i dati raccolti potranno essere trattati a fini di archiviazione (protocollo e conservazione documentale) nonché, in forma aggregata, a fini statistici.



L'interessato potrà in ogni momento esercitare i suoi diritti ai sensi degli art. 15 e ss. GDPR 2016/679 presso la sede dell'intestato Ente ed ai recapiti sotto individuati. Le competono i diritti previsti dal Regolamento 2016/679/UE e, in particolare, potrà chiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione o, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o la limitazione del trattamento, ovvero opporsi al loro trattamento. Ha diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'articolo 77 del Regolamento 2016/679/UE, al Garante per la protezione dei dati personali con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186 – Roma, ovvero ad altra autorità europea di controllo competente.

Il Titolare del trattamento dei dati è: Comune di Abano Terme – Piazza Caduti 1, 35031 – Tel. 049/8245111, PEC: [abanoterme.pd@cert.ip-veneto.net](mailto:abanoterme.pd@cert.ip-veneto.net), indirizzo Email: [protocollo@abanoterme.net](mailto:protocollo@abanoterme.net).

Il D.P.O. Responsabile della protezione dei dati è l'ing. Davide Bariselli contattabile all'indirizzo Email: [davide.bariselli@barisellistudio.it](mailto:davide.bariselli@barisellistudio.it).

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Data .....

Firma .....

