LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO "G. RAMBOTTI" DI DESENZANO DEL GARDA

1 - PREMESSA

1.1 FINALITÀ DEL MUSEO

Il Museo Civico Archeologico "G. Rambotti" di Desenzano del Garda (da ora in poi "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.
Il Museo promuove la diversità e la sostenibilità.
Opera e comunica 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.

Il Museo è riconosciuto da Regione Lombardia ed è quindi soggetto al rispetto dei criteri e delle linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia.

1.2 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO

La Carta dei servizi del Museo prevista, tra gli altri, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento (approvato con deliberazione di C.C. n. 46 del 15 febbraio 2015), descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti.

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

a) Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni.
   Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti con disabilità.
b) I servizi devono essere resi con regolarità e continuità, salvo cause di forza maggiore.
   Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e a adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.
c) I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza.
   Il Museo si impegna a adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.
d) Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi.
   Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami.
e) Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente.

Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

f) Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto a utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

1.3 VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della determina di approvazione. L'aggiornamento è previsto ogni volta che si renda necessario, per intervenute modifiche ai servizi erogati.

2 - CARATTERISTICHE E ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL MUSEO

2.1 UBICAZIONE DEL MUSEO

Il Museo ha sede in via Anelli, 42 a Desenzano del Garda.
Presso il Museo è collocato il chiostro di S. Maria De Senioribus, che si può utilizzare per l'organizzazione di mostre e per la realizzazione di concerti, conferenze ed eventi culturali e sportivi vari. La concessione del chiostro è subordinata al rispetto della fondamentale e prioritaria funzione del Museo. Chi intendesse utilizzarlo per tali scopi dovrà inviare richiesta all'Ufficio Cultura (030 9994537) - Mail: cultura@comune.desenzano.brescia.it.

2.2 RECAPITI

a) Museo:

☎Tel.: 0309144529
💻 Sito internet: museorambotti.it
💻 E-mail: museo@comune.desenzano.brescia.it
Fb e instagram: Museo Rambotti

b) Comune di Desenzano del Garda

Via Carducci, 4 – 25015 Desenzano del Garda (BS)
☎ Tel. 0309994211
💻 E-mail: cultura@comune.desenzano.brescia.it
💻 Sito internet: museorambotti.it
💻 Pec: protocollo@pec.comune.desenzano.brescia.it

2.3 REFERENTI DEL SERVIZIO

- Dirigente Area Servizi alla Persona e Direttore del Museo: Caterina Albanese – Tel. 0309994537;
- Responsabile Servizi culturali e sportivi: Luca Mori – Tel. 0309994217;
- Conservatore del Museo: Claudia Mangani - Tel. 0309144529;

- Istruttore: Raffaella Pasini - Tel. 030994537

2.4 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

	Mesi di: gennaio – febbraio – marzo – aprile - novembre - dicembre	Mesi di: maggio – giugno – luglio – agosto - settembre - ottobre
Lunedì	**Chiuso**	**Chiuso**
Martedì	9:30/12:30	9:30/12:30
Mercoledì	9:30/12:30	**Chiuso**
Giovedì	9:30/12:30	9:30/12:30
Venerdì	9:30/12:30	9:30/12:30 e 15:30/18:30
Sabato domenica e festivi	9:30/12:30 e 15:00/18:00	9:30/12:30 e 15:30/18:30

Agli utenti è precluso l'accesso ai Servizi del Museo al di fuori dell'orario di apertura, salvo specifiche autorizzazioni.

2.5 ACCESSIBILITÀ

L'accesso al Museo e la mobilità interna per gli utenti con problemi motori sono assicurati in tutti gli spazi.
Dopo la recente riqualificazione delle sale espositive e dei servizi (Bando PNRR "Rimozione delle barriere fisiche, sensoriali e cognitive nei luoghi di cultura"), il Museo si è reso maggiormente accessibile a tutti rendendo più fruibili gli spazi e i contenuti, con particolari attenzioni rivolte ai visitatori con ridotte abilità non solo motorie, ma anche visive, uditive e cognitive.

2.6 TARIFFE DI ACCESSO AL MUSEO

Per l'accesso al Museo sono previste le seguenti tariffe, approvate con deliberazione di Giunta Comunale n. 412/2025:

TIPOLOGIA	***Costo***
INTERO	**€ 7,00**
RIDOTTO • Bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 17 anni • Persone che abbiano compiuto i 65 anni di età • Gruppi di visitatori di almeno 15 persone • Possessori tessera GardaMusei	**€ 5,00**
INGRESSO GRATUITO • Bambini di età inferiore a 6 anni • Scolaresche e accompagnatori di istituti scolastici con sede in Desenzano del Garda	

• Persone con disabilità certificata superiore al 67% ed un accompagnatore • Accompagnatori di gruppi (n. 1 gratuità ogni 15 visitatori paganti) • Guida/accompagnatore turistico e/o ambientale-escursionistica con tesserino di riconoscimento • Possessori tessera ICOM e/o tessera Abbonamento Musei • Residenti nel Comune di Desenzano del Garda • Per tutti i visitatori ogni prima domenica del mese	

2.7 GUARDAROBA

L'uso del guardaroba è gratuito. Si declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti, furti o danni agli oggetti depositati.
Il personale addetto può richiedere di depositare presso lo spazio del Museo attrezzato a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti ingombranti.

2.8 STAGE FORMATIVI

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.
L'attivazione e lo svolgimento dello stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

3 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

3.1 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. Per osservazioni, suggerimenti o sporgere reclami è disponibile presso la biglietteria del Museo il questionario di gradimento.

3.2 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, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali se non in braccio;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte presso la biglietteria;
- fumare;
- tenere il cellulare non silenziato all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

4 - I SERVIZI

4.1 SERVIZI LIBERI E GRATUITI

a) Servizio utilizzo visori

Sono a disposizione dell'utenza, in spazi attrezzati con panche per sedersi, n. 4 visori VR con relative cuffie che consentono la visione del docu-film in 3D "Antiche tracce – La vita in palafitta", produzione basata su live shooting con attori, oltre che di un video in CGI (Bando del Ministero del Turismo. Progetto "Le Palafitte UNESCO. Sviluppo di progetti comuni per la promozione e valorizzazione dei siti italiani").
Gli addetti alla biglietteria provvederanno alla consegna e al ritiro del visore, fornendo al visitatore indicazioni relative al funzionamento.
L'utilizzatore è responsabile in caso di uso non corretto del visore.

b) Applicazione

E' scaricabile l'applicazione che consente l'accesso ai contenuti del Museo.

c) QR code - Progetto "Descrivedendo"

Inquadrando il QR code applicato alle vetrine museali, gli utenti ipovedenti e le persone con ridotte capacità cognitive potranno ascoltare la descrizione morfologica ed oggettiva di alcuni reperti che, attraverso un uso efficace del linguaggio, li aiuterà a dare forma a ciò che non vedono o che non comprendono.

d) Fondo librario. Servizio di consultazione di documenti museali in sede

Il fondo librario del Museo è specializzato in archeologia. La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario è concessa previa verifica della disponibilità dell'aula di didattica da richiedere in biglietteria.

e) Archivi documentari

Gli archivi del Museo comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti

in deposito presso il Museo stesso.
La consultazione degli archivi è permessa per motivi di studio e ricerca ed è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale alla competente Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le province di Bergamo e Brescia, previo appuntamento con il Museo.

- Soprintendenza ABAP-BG-BS
  Via Gezio Calini, 26 - 25121 Brescia
  Tel. +39 030290196
  e-mail: sabap-bs@cultura.gov.it
  PEC: sabap-bs@pec.cultura.gov.it
  Sito web: soprintendenzabrescia.cultura.gov.it

f) Depositi
Il Museo è dotato di spazi riservati alla consultazione dei reperti in deposito.
La consultazione dei reperti conservati in deposito è permessa per motivi di studio e ricerca e soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale alla competente Soprintendenza, previo appuntamento con il Museo (per i contatti della Soprintendenza vedi sopra).

g) Punto prestito bibliotecario presso il Museo
Il Museo è sede di un Punto prestito della Biblioteca comunale di Desenzano del Garda, con sede a Rivoltella in via Agello, 5 (tel. 0309141248 – mail: biblioteca@comune.desenzano.brescia.it).
I servizi erogati presso il Punto prestito del Museo (riservati agli iscritti alla biblioteca) sono i seguenti:

- servizio di consultazione del fondo librario del Museo;
- servizio di ritiro e riconsegna di libri richiesti tramite il servizio di interprestito bibliotecario. Per attivare questo servizio l'utente dovrà indicare nella propria scheda utente (consultabile tramite l'Opac della Rete Bibliotecaria mediante le credenziali assegnate all'atto di iscrizione o richiedibili in ogni momento in biblioteca) il Punto prestito del Museo come destinazione delle richieste di prestito;

Il Punto Prestito bibliotecario è attivo nei giorni e negli orari di apertura del Museo.

h) Collegamento wifi (vedi sezione n. 7)

i) Organizzazione di eventi
Il Museo organizza periodicamente eventi culturali - es. "Notte in Museo", Archeo...Caccia al Tesoro, Archeo-laboratori "Venerdì al Museo" in lingua italiana e in lingua inglese, laboratori in occasione di Giornate Nazionali e/o Internazionali (Giornate Europee del Patrimonio, Giornate Europee dell'Archeologia, Giornata Nazionale della Famiglie al Museo, Giornata Internazionale delle Persone con disabilità ecc.) per i quali può essere previsto l'accesso gratuito dell'utenza.

4.2 SERVIZI A PAGAMENTO

a) Percorsi e laboratori didattici

Il Museo è dotato di un'aula didattica opportunamente attrezzata.
L'attività didattica è realizzata da personale esterno specializzato, che gestisce direttamente le prenotazioni.
Le proposte educative si concentrano principalmente su quattro tipologie di intervento:

1. visite guidate;
2. percorsi didattici, che prevedono l'individuazione di un tema all'interno del percorso museale e l'accompagnamento degli studenti;
3. laboratori didattici;
4. progetti compositi, che prevedono un'offerta strutturata, definita e concordata con gli insegnanti, i cui costi saranno di volta in volta quantificati.

I percorsi/laboratori didattici offerti si dividono in due aree tematiche: preistoria e storia romana.

PREISTORIA
a) Percorsi didattici – mezza giornata
Archeotrade - commerci e scambi nella preistoria
Lavorare nell'età del Bronzo
b) Laboratori didattici – mezza giornata
Ceramica preistorica: "L'argilla e il vasaio"
Tessitura: "Pesi e fili"
Agricoltura: "Dal seme al raccolto"
Creativo: "Una collana da preistorico"
Archeocaccia al tesoro
c) Percorso didattico – intera giornata
"Di palo in palafitta"

SERVIZI PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA
a) Percorsi didattici
"Piccoli archeologi cercasi" in n. 2 incontri
"Come un piccolo preistorico" – mezza giornata

STORIA ROMANA
a) Percorsi didattici – giornata intera
Dalle palafitte alle domus "Abitar tra pali o mura?"
b) Laboratori didattici – mezza giornata
Alla scoperta della vita di un romano: "Anfore, balsamari e dadi"
Arte decorativa romana: "Mosaicista per un giorno"
L'affresco in epoca romana: "Pareti a colori"

b) Compleanno preistorico
Il progetto, organizzato e svolto da educatori museali, si rivolge a bambini e ragazzi da 6 a 11 anni e offre:
- percorso tematico nelle sale del Museo;
- laboratorio a scelta tra i seguenti temi:
    - Preistoria a colori
    - Come un arciere
    - Architetti della preistoria
    - Collane e gioielli
- spazio addobbato con festoni e palloncini per il taglio della torta;
- un regalino speciale per il festeggiato;
- inviti personalizzati.

Info per visite guidate, laboratori e attività:
Ufficio Servizi Culturali 030 9994161 – museo@comune.desenzano.brescia.it

5 - ADESIONE DEL MUSEO A UNESCO E RETI

Il Museo, al fine di favorire la collaborazione e di realizzare obiettivi comuni relativi allo sviluppo culturale e turistico dei propri territori, aderisce a:

5.1 UNESCO

Il territorio del Comune di Desenzano del Garda è interessato dal sito archeologico palafitticolo del Lavagnone, *component part* (IT-LM-01) del sito seriale transnazionale "Siti palafitticoli preistorici dell'arco alpino". Al fine di favorire le attività di conservazione iscritto alla lista del patrimonio mondiale UNESCO nel 2011. Al fine di favorire le attività di conservazione e valorizzazione degli insediamenti palafitticoli dell'arco alpino, il Comune di Desenzano del Garda ha sottoscritto il 22 aprile 2013 un "Atto di intesa" con i soggetti responsabili della gestione dei beni culturali costituenti i siti che, dall'anno 2011, risultano inseriti nell'elenco dei Patrimoni dell'Umanità UNESCO.

5.2 ABBONAMENTO MUSEI DI REGIONE LOMBARDIA

Il Museo aderisce al circuito della card "Abbonamento Musei Lombardia/Valle D'Aosta".
Sito internet: lombardia.abbonamentomusei.it

5.3 GARDA MUSEI

Dal 1° gennaio 2016 il Comune di Desenzano del Garda è socio ordinario dell'Associazione Culturale GardaMusei – Sistema museale del Garda - il cui Ente capofila è la Fondazione Il Vittoriale degli Italiani.
Il Museo dal 2019 aderisce al circuito tessera Garda Musei.

Sito internet: www.gardamusei.it – tel. 0365 296507

5.4 RETE MA_NET – Musei Archeologici delle Province di Brescia, Cremona e Mantova.

6 - NORME PER L'ACCESSO AL MUSEO

6.1. NORME GENERALI

L'accesso al Museo è a pagamento e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento, evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori.
All'interno delle sale è richiesto un tono di voce moderato.
È vietato toccare la piroga, comunque protetta da un dissuasore sonoro.
È permesso l'utilizzo di cellulari in modalità silenziosa.
È ovunque proibito il fumo all'interno dell'edificio.
È permesso l'ingresso agli animali solo se tenuti in braccio.

6.2 FOTOGRAFIE E VIDEORIPRESE

È permesso fotografare e videoriprendere come mezzo spontaneo e immediato per divulgare il patrimonio culturale italiano.
Al di fuori del caso sopra riportato, la divulgazione delle immagini è possibile solo in presenza di specifica autorizzazione da parte della competente Soprintendenza (vedi sopra per i contatti).
È comunque vietato l'utilizzo delle immagini a scopo di lucro, anche indiretto.
La riproduzione fotografica delle opere deve in ogni caso avvenire in modo da non arrecare disturbo all'utenza e garantendo la massima conservazione e tutela di tutti gli allestimenti museali.

7 - NORME PER L'ACCESSO AL SERVIZIO WIFI DEL MUSEO

7.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Museo mette a disposizione, limitatamente al piano primo, il servizio di connettività di rete senza fili gratuito denominato "Benvenuti in Comune". Entro l'anno 2027 è previsto il servizio di copertura totale.

7.2 QUALITA' DELL'INFORMAZIONE

La responsabilità delle informazioni presenti in internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.
Il Museo non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: lo stesso, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

7.3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario eseguire una scansione delle reti disponibili e selezionare quella con SSID "Benvenuti in Comune". Dalla pagina di benvenuto è sufficiente selezionare l'opzione "Accedi alla rete". Non sono richieste autenticazione e identificazione.

7.4 RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'UTENTE

a) L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio internet.
b) L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, della privacy, del copyright e delle licenze d'uso.
c) È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

8 - 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 Legge Regionale del 7 ottobre 2016, n. 25 "Politiche regionali in materia culturale".

8.1 STRUTTURE E SICUREZZA

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	pulizia	pulizia ordinaria pluri-settimanale
	riscaldamento	temperatura minima invernale di 18° C
Accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno da via Anelli
	persone con disabilità	il Museo è accessibile alle persone con disabilità; per dettagli consultare il PEBA del Museo (anno 2023), disponibile sul sito www.museorambotti.it/museo/museo-trasparente

8.2 GESTIONE E CURA DELLE COLLEZIONI

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione	trimestrale
Ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità ICCD

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compresi sabato e domenica
Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo e orari di apertura; pianta di orientamento, anche in braille, e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, aula didattica, aula studio); presenza costante di due operatori in Museo in orario d'apertura (raggiungibile anche via telefono)
Didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
Consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi previo appuntamento/prenotazione
Prestito	prestito bibliotecario (punto ritiro/consegna della Biblioteca Civica)	Consegna entro 10 giorni, riconsegna immediata

Eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati con programmazione annuale
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito web del Comune/Museo e social del Museo	aggiornamento tempestivo delle news

9 - 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.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti (anche a mezzo web).

I reclami possono essere scritti 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.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (report bigliettazione per le diverse tipologie di visitatori, report numeri utenza didattica, report numeri eventi giornate nazionali/internazionali, report numeri compleanno al Museo ed eventi organizzati dal Museo, rilevamento numeri visitatori italiani e stranieri)

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); analisi delle risultanze

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, all'indirizzo di posta elettronica del Museo museo@comune.desenzano.brescia.it