



CARTA DEI SERVIZI DEL MUBI - MUSEO BIBLIOTECA STILLO FERRARA

Premessa

La carta dei servizi è il documento con il quale ogni Ente assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi ultimi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Individua dunque i servizi che il Museo si impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

Essa 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 pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

I principi ai quali il Museo si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Continuità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

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).

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. Nei diversi ambienti è presente la segnaletica relativa alle vie di fuga ed agli estintori.

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.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e il personale del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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.

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.

SERVIZI

Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni

Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative attivate.

Informazioni sul museo, le sue collezioni, le iniziative di divulgazione e le attività educative sono consultabili sul sito www.palazzostilloferrara.com.

Nell'atrio d'ingresso sono inoltre disponibili: un punto informativo, brochure, guide brevi di attività passate o in corso.

Nelle sale sono disponibili pannelli, schede mobili e didascalie. La vendita di pubblicazioni ed oggettistica museale è possibile.

Sorveglianza percorsi museali

Il Museo è presidiato da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente n° 3 giorni alla settimana e per n° 8 ore almeno al giorno. Gli orari sono pubblicati sul sito web; il museo è chiuso nei giorni festivi, tranne in occasioni particolari che saranno segnalate.



Accesso alle opere non esposte.

Attualmente l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte non è consentito a personale esterno al Museo. È tuttavia possibile richiedere su appuntamento e per motivi di studio di visionare presso la sede di Palazzo Stillo Ferrara le opere conservate nei depositi, previa autorizzazione del direttore che si riserva di negarla qualora le condizioni del loro trasporto non fossero favorevoli. La presa in visione delle opere dei depositi avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo.

Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo, secondo le modalità indicate nel Regolamento pubblicato sul web. A seconda del tipo di utilizzo, il richiedente deve corrispondere una quota per diritti di riproduzione.

Consultazione inventari, cataloghi e banca dati Inventario

È possibile accedere su richiesta, appuntamento e per motivi di studio alla consultazione di inventarie cataloghi che documentano le opere conservate in museo.

La consultazione avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee

Il museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione della Soprintendenza ai Beni storico artistici della Provincia di Cosenza.

Ricerca e comunicazione degli esiti di tale attività

Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto.

Mostre temporanee, eventi culturali

Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale.

Attività educativa rivolta alla scuola.

Il Museo progetta e promuove 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.

Destinatari dei progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.

Formazione rivolta agli insegnanti

Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado.

Formazione permanente degli adulti

Il Museo organizza lezioni, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per



adulti finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.

Consulenza

Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti, ma anche alle parrocchie che volessero elaborare progetti di valorizzazione dei propri beni.

Tirocini e stage, assistenza tesi

Il Museo è disponibile al tutoraggio di tirocinanti dell'Università e di altri enti tramite stipula di una convenzione predisponendo progetti specifici, garantendo l'assistenza e la formazione, la verifica sul lavoro svolto afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo o intorno ai temi della museografia, museologia e della gestione museale. Il Museo è disponibile inoltre al tutoraggio di tesisti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato.

Comunicazione e promozione

Il Museo identifica nel sito web www.palazzostilloferrara.com e i suoi account social ufficiali, il principale strumento di comunicazione con i propri pubblici. Si impegna pertanto al suo costante aggiornamento.

Cessione di spazi e loro utilizzo degli spazi fuori orario

Sono consentite concessione d'uso delle sale per incontri e per attività di tipo culturale, anche al di fuori dell'orario di apertura, previa autorizzazione dalla direzione del Museo.

Servizi di accesso e fruizione per disabili

La sede museale è dotata di ascensore e servizi igienici per disabili e nei pressi è disponibile un parcheggio riservato.

IL DIRETTORE

(Dott.ssa Giuseppina Maria Ferrara)