

MUSEO DI STORIA NATURALE
“Fondazione Oppelide”

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
Uguaglianza	3
Accessibilità	3
Imparzialità	4
Continuità	4
Partecipazione	4
Sicurezza e riservatezza	4
Disponibilità e chiarezza	5
Qualità dei servizi	5
MISSIONE DEL MUSEO	5
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	6
Natura giuridico –istituzionale	6
Il patrimonio	6
L'organizzazione scientifica	6
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	7
I diritti degli utenti	7
I doveri degli utenti	7
SERVIZI	8
Punto informazioni	9
Visite guidate e attività didattico-ricreative	9
Consulenza scientifica	9
Servizi agli studenti	9
Accesso alle collezioni	9
Prestito di materiale di collezioni per studi scientifici	10
Prestito di materiale di collezioni per fini espositivi	10
Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi scientifici	10
Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi commerciali	10
Riprese fotocinematografiche e televisive	10

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) costituisce lo strumento attraverso cui il Museo di Storia Naturale di Gagliole (di seguito “Museo”) informa gli utenti sui servizi forniti e sulle modalità per accedervi.

Il Museo in questo modo stipula un patto con chi fruisce di tali servizi, dichiarando espressamente ciò che s’impegna a erogare sulla base della propria missione e delle norme vigenti.

La realizzazione delle migliori condizioni per la crescita culturale degli utenti rappresenta un obiettivo primario per il Museo.

La Carta è un documento in continua evoluzione il cui scopo è instaurare un rapporto diretto tra gli utenti e il Museo.

Il Museo s’impegna pertanto a migliorare i propri servizi tramite il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. Qualora ne emergesse il bisogno, il Museo si prodigherà per soddisfare le esigenze maggiormente espresse dagli utenti in conformità con la sua missione e nel rispetto della Legge dei principi fondativi e deontologici qui adottati.

Il documento si ispira a:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi 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”;
- La legge 12 novembre 2015, recante “ Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione”:
- 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 con gli utenti;
- Il decreto ministeriale n. 113/2018 “ Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura”;
- il “Codice Etico ICOM per i Musei” (International Council of Museums: 2018);

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza

I servizi all'utenza vengono erogati senza operare discriminazioni in base a sesso, orientamento sessuale, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizione socio-economica o altro.

Accessibilità

Il Museo si adopera per rendere possibile l'accesso a tutti gli utenti sia nelle aree pubbliche, sia in quelle riservate. In particolare, per le persone con disabilità sono predisposti ausili adatti al superamento delle barriere architettoniche. Dove non sia possibile mettere in opera tali ausili, sono predisposte opportune segnalazioni per le vie di accesso più idonee.

Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni 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, consentendo loro di esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, al fine di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

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 custoditi secondo la legge, utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non ceduti, comunicati o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale si relazionerà con gli utenti con gentilezza, cortesia e collaborazione, seguendo il principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Nei rapporti frontali, telefonici o epistolari con gli utenti, il personale si qualificherà con il proprio nome impegnandosi a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile.

Qualità dei servizi

Questo Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".

L'intero personale del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

MISSIONE DEL MUSEO

"Un museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro e al servizio della società, che studia, raccoglie, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Agiscono e comunicano secondo principi etici, dal punto di vista professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo una varietà di esperienze di formazione, divertimento riflessione e condivisione della conoscenza."

(Statuto ICOM, Articolo 3-Sezione 1. Emendamento approvato dall'Assemblea Generale Straordinaria ICOM. Praga, 24 agosto 2022).

La missione del Museo è quella di favorire la conoscenza del mondo naturale nelle sue molteplici e diverse forme inorganiche ed organiche, antiche ed attuali e studiarne l'evoluzione, condividendo il più ampiamente possibile i risultati ottenuti al fine di contribuire al progresso della scienza e alla migliore e più consapevole crescita culturale della comunità.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'incremento, la conservazione, lo studio e l'esposizione delle collezioni;

- la promozione e la realizzazione di attività didattiche e iniziative culturali di divulgazione e approfondimento naturalistici;
- l'attività di ricerca scientifica sulle collezioni e sul campo svolta anche in collaborazione con istituzioni nazionali ed internazionali;

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo è stato istituito dalla Fondazione Ooppelide – Museo di Storia Naturale da cui dipende e ne rappresenta un bene esclusivo, fatte salve le collezioni in custodia permanente soggette alla proprietà dello Stato. Dal punto di vista amministrativo-gestionale, il Museo fa capo alla suddetta Fondazione.

La sede

Il Museo è situato nel centro storico di Gagliole Via Tripoli n. 9 su un edificio di proprietà del Comune di Gagliole, tutelato ai sensi della vigente normativa sui beni culturali.

Il patrimonio

Il Museo conserva ricchissime collezioni di mineralogia, geologia, paleontologia, malacologia e tassidermia.

Per ragioni legate alla conservazione, alle scelte didattico-espositive e alla disponibilità di spazio, come nella maggior parte dei musei, solo una minima parte delle collezioni viene presentata al pubblico attraverso esposizioni permanenti e mostre temporanee: la maggior parte degli esemplari naturalistici è mantenuta in depositi normalmente preclusi alla visita e nelle migliori condizioni di conservazione.

Le collezioni sono uno strumento quotidiano di consultazione da parte del personale scientifico e dei collaboratori di ricerca (in particolare, stagisti e dottorandi) e sono a disposizione dell'intera comunità scientifica per lo studio.

Il percorso espositivo del Museo si sviluppa in 9 sale che coprono una superficie di 350 mq. su di un unico livello.

Il Museo dispone inoltre di un laboratorio didattico aperto al pubblico su prenotazione e situato anch'esso nel centro storico di Gagliole in Via R. Bottacchiari n. 6 adiacente il Museo.

L'organizzazione scientifica

Il Museo è organizzato in quattro sezioni scientifiche che si occupano di incrementare, catalogare e conservare le collezioni e di valorizzarle attraverso la preparazione, lo studio e la divulgazione:

- Mineralogia
- Paleontologia
- Tassidermia
- Geologia

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti degli utenti

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

Tutti gli utenti possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara e tempestiva informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative tramite il punto informazioni posto nell'atrio d'ingresso, i volantini e i pieghevoli distribuiti alla biglietteria, la newsletter e il sito web del Museo;
- accedere al percorso espositivo secondo l'orario di apertura pubblicato sui siti web del Museo oltre che sui pannelli informativi posti all'ingresso dell'edificio;
- effettuare riprese fotografiche negli spazi espositivi ad esclusivo uso personale, senza l'uso di flash e/o cavalletto, e nel rispetto della privacy degli altri visitatori;
- sporgere reclami per i quali è attiva una procedura certificata, a tal fine è possibile: utilizzare il modulo in formato elettronico presente sul sito del Museo all'indirizzo <https://www.museostorianaturalegagliole.it>;

Il Direttore e il personale scientifico, tecnico e amministrativo del Museo sono a disposizione degli utenti su appuntamento.

I doveri degli utenti

L'ingresso al Museo è a pagamento, secondo le tariffe decise dal Consiglio di amministrazione della Fondazione e pubblicate sul sito web del Museo dove vengono specificate anche le condizioni di gratuità e le tipologie di riduzione.

La prenotazione della visita è obbligatoria nel caso di scolaresche e di gruppi (massimo 25 persone).

Gli utenti del Museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso del percorso espositivo possono essere motivo di allontanamento dal Museo.

I visitatori sono tenuti a depositare presso il guardaroba (non custodito) del Museo eventuali bagagli, borse voluminose, zaini e ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- portare qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e delle strutture;
- fumare;
- consumare cibi e bevande;
- effettuare riprese audiovisive professionali (salvo autorizzazione della Direzione);
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi creando disturbo agli altri utenti.

SERVIZI

Il Museo ha un sito web consultabile all'indirizzo <https://www.museostorianaturalegagliole.it> dove sono pubblicate le informazioni relative alle esposizioni, alle iniziative e ai servizi e i recapiti per comunicare con il personale scientifico e amministrativo.

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente per garantire la sicurezza e l'incolumità del personale e dei visitatori.

Il Museo è inoltre dotato di un impianto antintrusione collegato con le Forze dell'Ordine. Tutti i dati personali acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101). Per ragioni di sicurezza, il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata all'ingresso del Museo.

Il Museo offre i seguenti servizi:

Punto Informazioni

Nel Museo è disponibile un punto informazioni utilizzabile per informazioni generali sul Museo per le prenotazioni delle visite e delle attività didattico-ricreative chiamare i numeri 333 3720483 – 339 7826592 – 0737 640534;

Visite guidate e attività didattico-ricreative

Tutte le visite al Museo di Storia Naturale sono guidate e possono essere integrate con attività didattiche differenziate in base alle diverse fasce di età. Gli insegnanti hanno la possibilità di scegliere tra un'ampia offerta diversificata per livello di scuola e per argomenti. Le attività didattico-ricreative si svolgono nelle sale del museo e nel laboratorio didattico.

Consulenza scientifica

Il Museo fornisce assistenza gratuita ai cittadini per l'identificazione di reperti, se per scopi non commerciali.

Servizi agli studenti

Presso il Museo è possibile svolgere tesi di laurea e di dottorato, nonché periodi di tirocinio e stage, nell'ambito di convenzioni con atenei ed istituti di istruzione secondaria. L'argomento delle tesi di laurea e di dottorato verrà concordato con i conservatori che svolgeranno la funzione di tutor/correlatore

Accesso alle collezioni

Le raccolte museali sono patrimonio pubblico accessibile ai ricercatori per motivi di studio, previo parere positivo del Direttore utilizzando il modulo reperibile sul sito web del Museo.

Prestito di materiale di collezione per studi scientifici

Svolgendo un ruolo attivo nell'ambito della ricerca scientifica, il Museo può concedere in prestito esemplari di collezione a studiosi qualificati. Ogni richiesta deve essere debitamente motivata e il richiedente deve avere un recapito istituzionale (museo, università o altro ente di ricerca riconosciuto). Ogni eventuale intervento sull'esemplare che ne alteri le condizioni di partenza (dissezione, preparazione o riparazione ecc.) deve essere autorizzato dal

Direttore. La richiesta dovrà essere indirizzata al Direttore utilizzando il modulo reperibile sul sito web del Museo.

Prestito di materiale di collezione per fini espositivi

Il Museo può concedere in prestito esemplari delle proprie collezioni per esposizioni temporanee. Il richiedente deve fornire tutti i propri dati, nonché il titolo, la sede, la durata e le finalità della mostra;

il richiedente deve, inoltre, farsi carico di tutte le spese di imballaggio, trasporto e fornire copertura assicurativa per i beni ricevuti per tutto il periodo del prestito. La richiesta dovrà essere indirizzata al direttore. Il prestito deve essere inoltre autorizzato ove necessario dalla Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio delle Marche.

Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi scientifici:

La riproduzione è di norma consentita, salvo casi particolari che implicino alterazioni significative del materiale e/o rischi per la conservazione del medesimo. La richiesta va indirizzata al direttore del museo.

Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi commerciali:

La richiesta, che deve pervenire al Presidente della Fondazione Oppedide entro 15 giorni lavorativi prima della data delle riprese, è sottoposta al vaglio del Consiglio di amministrazione.

Il progetto fotografico deve essere in linea con la missione scientifica del Museo. La riproduzione è soggetta all'applicazione dei diritti di riproduzione delle opere.

Riprese fotocinematografiche e televisive

La richiesta di autorizzazione per le riprese dell'edificio e "panoramiche" delle sale va inviata almeno 15 giorni lavorativi prima della data delle riprese al Presidente della Fondazione Oppedide che procederà alla formalizzazione e all'eventuale applicazione delle tariffe vigenti, dopo aver ottenuto il benestare da parte della Direzione del Museo, valutati i contenuti, gli scopi delle riprese.

Modulo e informazioni sul sito del Museo

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta ha una validità biennale. In caso di necessità, l'aggiornamento potrà avvenire prima della scadenza dichiarata.

Gagliole 22 dicembre 2022