

1. Carta dei Servizi Musei Dipartimento di Beni Culturali

La Carta dei Servizi regola i rapporti fra la struttura museale ed i suoi visitatori, fornendo informazioni sui servizi offerti dai singoli musei, nel rispetto delle esigenze, delle aspettative degli utenti e delle norme vigenti

La Carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso i Musei ed è scaricabile dal sito del Dipartimento di Beni Culturali e da quelli dei singoli musei.

1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. Uguaglianza: tutti hanno uguale diritto alla fruizione del Museo senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito senza che intervenga alcuna limitazione di carattere territoriale.
2. Il Museo si adopera per rendere accessibili i propri servizi a coloro che sono portatori di qualsiasi tipo di minorazione.
3. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utenza è ispirato a principi di imparzialità, giustizia ed obiettività. L'utente può beneficiare della professionalità e competenza del personale addetto al servizio.
4. Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità nell'ambito degli orari stabiliti.
5. Sicurezza: la fruizione dei servizi erogati dal Museo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy.
6. Partecipazione: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.
7. Qualità: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

1.3 Quadro normativo

La Carta dei servizi si ispira a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto legislativo 112/98, art. 150 comma 6: Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei;
- Decreto legislativo 286/99 - art. 11: "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;
- Decreto legislativo 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto legislativo 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 137 del 6 luglio 2002";
- Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

1.4 Validità

La Carta dei Servizi sarà periodicamente revisionata ed aggiornata, registrando i cambiamenti che dovessero verificarsi nella vita del Museo stesso ed accogliendo suggerimenti e osservazioni dei visitatori.

Museo Diffuso di Cavallino (LE)

Accesso al Museo

L'accesso al Museo Diffuso è consentito a tutti, secondo le modalità riportate nella presente Carta. La struttura è accessibile, quasi interamente, anche ai diversamente abili.

Tutti possono accedere al Museo, purché adottino un comportamento civile e rispettoso della dignità e non rechino danni alla struttura o alle persone.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

Orari e modalità di accesso

Il Museo Diffuso è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

invernale

da Martedì a Domenica dalle 9.00 alle 15.00

estivo

da Martedì a Domenica dalle 9.00 alle 20.00.

Lunedì chiuso

All'esterno del Museo, in apposito cartello sono esplicitati i suddetti orari di apertura.

Biglietto di ingresso

L'ingresso al Museo è gratuito.

Prenotazioni visite

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono sempre obbligatorie nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, al numero telefonico 3892886687 (cooperativa Sigismondo Castromediano).

Visite guidate

Il Museo Diffuso fornisce un servizio gratuito di visite guidate.

Il Museo offre inoltre percorsi didattici su temi specifici per tutti i monumenti di Cavallino.

Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite senza l'ausilio di guida
2. Visite con l'ausilio di guida
3. Attività di formazione
4. Attività di promozione culturale e divulgazione
5. Consulenza scientifica
6. Visione per finalità di ricerca
7. Collaborazioni scientifiche
8. Riproduzione di documenti
9. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive
10. Pubblicazioni

1. Visite senza l'ausilio di guida

Visitatori singoli, piccoli gruppi e famiglie possono autonomamente visitare il Museo, anche senza prenotarne l'accesso, durante gli orari di apertura. Nel caso di gruppi o scolaresche è obbligatoria la prenotazione.

2. Visite con l'ausilio di guida

Nel caso di visita guidata la prenotazione è sempre obbligatoria per gruppi e scolaresche. La guida è svolta da personale altamente qualificato.

3. Attività di formazione

Il Museo ospita studenti, laureati e specializzandi in Archeologia, ma anche di altre Facoltà per lo svolgimento di attività di tirocinio curriculare o facoltativo sui temi della museologia, degli ecomusei e delle attività di scavo archeologico.

I richiedenti devono preliminarmente contattare il Responsabile del Museo e successivamente rispettare la procedura di attivazione dei tirocini adottata dall'Università del Salento.

4. Attività di promozione culturale e divulgazione

Il Museo organizza mostre temporanee, seminari e conferenze o altre iniziative sui temi della Storia Antica, Archeologia e Museologia, in collaborazione con i docenti dell'Università del Salento e/o di altre Università. Le attività sono aperte a tutti.

Il Museo Diffuso offre supporto alle attività didattiche e di ricerca dei docenti dell'Università del Salento, mettendo a disposizione i propri spazi espositivi e di laboratorio per lo svolgimento di lezioni, seminari, attività pratiche e divulgative.

Inoltre effettua anche servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare al Museo e presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato.

5. Consulenza scientifica

Il Museo Diffuso offre servizio di consulenza scientifica in merito a problemi di Museologia, Storia Antica e Archeologia.

6. Visione per finalità di ricerca

I Reperti delle collezioni del Museo possono essere visionati, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche, ivi incluse quelle dell'Ateneo di Lecce, nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica, sentito il parere della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Puglia.

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il reperto è stato concesso in studio dal Museo Diffuso dell'Università del Salento e a citare nella pubblicazione il numero di inventario dello stesso e a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

7. Collaborazioni scientifiche

Le collaborazioni scientifiche sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni precedentemente approvate dal Direttore sono subordinate alla copertura economica prevista in determinato progetto

8 Riproduzione dei documenti

Il Museo mette a disposizione i propri libri, periodici, multimedia o altro materiale per finalità di studio e didattiche. Tali documenti potranno essere riprodotti con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio.

9. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Nel Museo è consentito gratuitamente scattare fotografie ed eseguire riprese video, ma solo per un uso personale e con strumenti non professionali.

Il Museo consente di eseguire riprese professionali video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi, previa motivata richiesta.

10. Pubblicazioni

Il Museo promuove la pubblicazione di ricerche, cataloghi di mostre temporanee etc.

Disposizioni per la sicurezza

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

MUSA - Museo Storico-Archeologico

Complesso Studium 2000, via di Valesio angolo v.le S. Nicola, Lecce

Accesso al Museo

L'accesso al MUSA è consentito a tutti, secondo le modalità riportate nella presente Carta. La struttura è accessibile anche ai diversamente abili perché priva di barriere architettoniche.

Il visitatore è comunque tenuto a rispettare quanto presente nelle sale espositive e la dignità altrui.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

Orari e modalità di accesso

Il Museo Storico-Archeologico è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

da Lunedì a Venerdì dalle 9.30 alle 13.30

Martedì e Giovedì anche dalle 15.00 alle 17.30.

Sabato e Domenica chiuso

Da giugno a settembre: dal lunedì al venerdì dalle 9.00-13.30 e il martedì e giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

All'esterno del Museo, in apposito cartello, sono esplicitati i suddetti orari di apertura.

Il Museo è chiuso durante i festivi e nei giorni stabiliti dal calendario accademico.

Biglietto di ingresso

Per l'ingresso al Museo non è previsto il pagamento di un biglietto.

Prenotazioni visite

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono sempre obbligatorie nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non venga richiesto.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, al numero telefonico 0832/294253 o tramite il sito web del Museo: www.musa.unisalento.it

Visite guidate

Il Museo Storico-Archeologico fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale espositive.

Il Museo offre inoltre percorsi didattici su temi specifici personalizzati in base al grado d'istruzione degli studenti o alle esigenze dei docenti (ad es. i Messapi, i Bizantini, la preistoria del Salento, le missioni archeologiche nel bacino del Mediterraneo, etc).

Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite senza l'ausilio di guida;
2. Visite con l'ausilio di guida;
3. Attività di formazione;
4. Attività di promozione culturale e divulgazione;
5. Consulenze e collaborazioni;
6. Prestito reperti;
7. Riproduzione di documenti;
8. Utilizzo spazi espositivi;
9. Sito Internet e social network;
10. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive;
11. Pubblicazioni;

1. Visite senza l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo. Nel caso di gruppi o scolaresche è obbligatoria la prenotazione.

2. Visite con l'ausilio di guida

Nel caso di visita guidata la prenotazione è sempre obbligatoria per gruppi e scolaresche. La guida è svolta da personale altamente qualificato.

3. Attività di formazione

Il Museo ospita studenti, laureati e specializzandi in Archeologia, ma anche di altre Facoltà per lo svolgimento di attività di tirocinio curriculare o facoltativo sui temi della museologia e del management museale.

I richiedenti devono preliminarmente contattare il Responsabile del Museo e successivamente rispettare la procedura di attivazione dei tirocini adottata dall'Università del Salento.

4. Attività di promozione culturale e divulgazione

Il Museo organizza mostre temporanee, seminari e conferenze o altre iniziative sui temi della Storia Antica, Archeologia e Museologia, in collaborazione con i docenti dell'Università del Salento e/o di altre Università. Le attività sono aperte a tutti.

5. Consulenze e collaborazioni

Il Museo offre supporto alle attività didattiche e di ricerca dei docenti dell'Università del Salento, mettendo regolarmente a disposizione i propri spazi espositivi e di laboratorio per lo svolgimento di lezioni, seminari, attività pratiche e divulgative.

Inoltre effettua servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare al Museo e presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato.

Il Museo offre gratuitamente il servizio di consulenza scientifica in merito a problemi di Museologia, Storia Antica e Archeologia.

Le collaborazioni scientifiche sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni precedentemente approvate dal Direttore sono subordinate alla copertura economica prevista in determinato progetto

6. Prestito reperti

I reperti del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee o per motivi di studio, per una durata non superiore a 6 mesi (eventualmente prorogabile per comprovati motivi), previa autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Puglia

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Direttore del Museo attraverso la compilazione del modello A allegato.

Il prestito per mostra sarà concesso previo controllo della sede di destinazione espositiva, della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e della stipula di una adeguata polizza assicurativa. Tutte le spese di imballaggio, spedizione e assicurazione sono a carico del richiedente. Nella mostra in cui il reperto verrà esposto sarà cura degli organizzatori esplicitare sul cartellino e sul catalogo che esso è stato concesso in prestito dal MUSA ed a inviare al Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

Il prestito per motivi di studio sarà concesso a istituzioni scientifiche e a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica, previa autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Puglia.

Le regole esplicitate dal "Codice dei Beni Culturali e del paesaggio" (D. lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche) regoleranno in entrambi i casi la circolazione nazionale ed anche internazionale dei reperti.

Qualora il richiedente dovesse pubblicare articoli o studi relativi al reperto preso in prestito, è tenuto ad esplicitarne la provenienza ed a fornire al Museo copia di quanto pubblicato.

Sarà cura dei conservatori registrare su apposito supporto informatico e cartaceo le date di movimentazione dei campioni (prestito e restituzione).

7. Riproduzione di documenti

Il Museo mette a disposizione i propri libri, periodici, multimedia o altro materiale per finalità di studio e didattiche. Tali documenti potranno essere riprodotti con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio.

8. Utilizzo spazi espositivi

Il Museo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati dietro motivata richiesta inoltrata al Direttore del MUSA.

La concessione dovrà essere accordata dal Direttore del MUSA sentito il parere del Responsabile di Struttura, una volta valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore.

9. Sito Internet e social network

Il sito internet ufficiale del Museo è visitabile all'indirizzo: www.musa.unisalento.it.

All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura e modalità di accesso, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alla sue caratteristiche. Dal sito è possibile prenotare la visita guidata e aderire alla community del Museo.

Il Museo ha la sua pagina ufficiale su Facebook: [t-it.facebook.com/MUSA.UNISALENTO](https://www.facebook.com/t-it.facebook.com/MUSA.UNISALENTO)

10. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi del Museo, previa motivata richiesta.

11. Pubblicazioni

Il Museo promuove la pubblicazione di ricerche, cataloghi di mostre temporanee etc, attraverso la collana dei suoi QUADERNI.

Suggerimenti e valutazione gradimento da parte del pubblico

Il pubblico del MUSA può annotare sul *visitors book* posto all'ingresso del Museo i propri commenti e suggerimenti in merito all'allestimento e alle attività educative proposte. Ai visitatori si sottopone un questionario per la valutazione del gradimento dei servizi offerti allo scopo di migliorare l'offerta culturale del Museo.

Disposizioni per la sicurezza

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

Per ragioni di sicurezza il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata da apposita cartellonistica.

Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

Allegato A

Al Direttore del Museo
dell'Università del Salento
Via

Modulo di richiesta di prestito per finalità espositive o di studio

Soggetto richiedente:

Via o Piazza n. civico

Città cap

Nazione

Tel. Fax e-mail

Natura del soggetto: pubblico privato

Responsabile del procedimento:

Recapito del responsabile:

Iniziativa per la quale è richiesto il prestito ed eventuale titolo:

.....

Durata dell'iniziativa:

.....

Luogo di svolgimento:

Materiale richiesto in prestito:

Reperto: N. inv.

Prot. n. Decreto Ministeriale (nel caso di beni archeologici)*

Data di restituzione:

Data

Firma

*Nel caso di prestito di beni archeologici, questi potranno essere spostati una volta che il prestito è stato autorizzato dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, ai sensi dell'art. 48 del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, previa proposta da parte del Museo alla Soprintendenza per i Beni Archeologici.

Il richiedente si obbliga a stipulare polizza assicurativa per il valore stimato dei beni, che gli verrà comunicato, ed a consegnare copia, anche per fax, al Museoalmeno 10 giorni prima della spedizione.

La copertura assicurativa dovrà avere effetto dalla data di spedizione fino alla data di riconsegna, intendendosi per tale quella nella quale il campione rientrerà fisicamente al Museo. In caso di proroga del periodo del prestito il richiedente si obbliga a far pervenire al Museo copia dell'appendice alla polizza assicurativa, di proroga della scadenza, almeno 5 giorni prima della scadenza prorogata.

Il richiedente autorizza il trattamento dei propri dati personali ex D. Lgs. 196/2003.

Il richiedente si obbliga a concordare con il Museo ... la scelta della ditta cui affidare l'imballaggio e il trasporto del o dei reperti. Tutte le spese di imballaggio e di trasporto sono a carico del richiedente.

Firma