

# MUSEO CIVICO DI STORIA NATURALE DI MORBEGNO

## CARTA DEI SERVIZI

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	p. 1
2. IL MUSEO CIVICO DI STORIA NATURALE DI MORBEGNO	p. 1
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	p. 2
4. SERVIZI	p. 2
5. COMUNICAZIONE	p. 3
6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	p. 4
7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	p. 4
8. CONTATTI	p. 4

### 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard previsti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni e proposte anche attraverso segnalazioni, suggerimenti e reclami.

La Carta dei servizi ha lo scopo quindi di coniugare la valorizzazione del patrimonio culturale con la soddisfazione dell'utente.

### 2. IL MUSEO CIVICO DI STORIA NATURALE DI MORBEGNO

Il Museo è di proprietà del Comune di Morbegno e ha sede nel settecentesco palazzo Gualteroni, nel centro storico della città, sulla sponda sinistra del torrente Bitto. Un regolamento ne definisce il funzionamento.

#### Struttura

Il Museo occupa i quattro piani del palazzo. Le esposizioni si snodano tra il piano terra e il primo piano con le sezioni di Scienze della Terra e faunistica. Al piano terra è presente anche una biblioteca specialistica, di pubblica consultazione. Al secondo piano, oltre all'aula didattica ci sono gli uffici e i depositi. L'ultimo piano ospita la sala mostre/conferenze.

#### Storia

Il Museo nasce per conservare reperti naturali e promuovere la conoscenza degli aspetti naturalistici del territorio provinciale. È stato istituito nel 1974, grazie alla donazione delle prime collezioni da parte di un appassionato locale, Giacomo Perego, e all'impegno del Comune. Dal 1983 ha sede nell'attuale palazzo. È riconosciuto da Regione Lombardia come "Raccolta museale" e aderisce dal 2011 al Sistema museale della Valtellina e dal 2019 al circuito "Abbonamento musei".

#### Patrimonio

Il patrimonio del museo è costituito dalle sue collezioni: Minerali, Fossili, Erbario, Insetti, Anfibi, Rettili, Uccelli, Mammiferi, con campioni ed esemplari in gran parte provenienti dal territorio della provincia di Sondrio e dalle aree limitrofe. Fanno parte del patrimonio anche i libri e le riviste della biblioteca.

#### Missione

Il Museo è un Servizio del Comune di Morbegno che attraverso le sue collezioni conserva la memoria naturalistica della provincia di Sondrio e delle aree limitrofe. Si rivolge ai diversi pubblici con l'intento di interpretare la natura tramite attività che stimolino la curiosità e di conseguenza la formazione di un pensiero critico scientifico. Focalizza la sua attenzione anche sulla diffusione dei principi di sostenibilità, essenziali per la conservazione degli ecosistemi e per il futuro dell'uomo. Promuove inoltre la ricerca scientifica sia delle collezioni sia degli aspetti naturalistici del territorio provinciale.

Il Museo compie la propria missione mediante:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni, frutto delle raccolte compiute, delle donazioni ricevute e degli acquisti effettuati dal Comune di Morbegno.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi e stage, visite guidate e laboratori;
- l'attività di ricerca scientifica, in particolare lo studio delle collezioni e dell'ambiente naturale della provincia, anche in collaborazione con enti ed altri soggetti.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi di:

#### Uguaglianza e imparzialità

I servizi vengono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Museo si adopera per garantire e migliorare nel tempo l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. Il personale svolge le proprie funzioni con obiettività e imparzialità.

#### Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate per ridurre il disagio agli utenti.

#### Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. Individua modi e forme per le comunicazioni degli utenti (proposte, reclami...). Il museo individua i propri Stakeholder per coinvolgerli nelle decisioni e accoglie volontari che collaborano con il personale per migliorare i servizi offerti. Il Museo collabora con le istituzioni del territorio, in particolare con gli altri musei aderenti al Sistema museale della Valtellina.

#### Sicurezza

Il Museo garantisce la conformità degli spazi e dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza.

#### Riservatezza

Il Museo opera 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 persone non autorizzate né ceduti, comunicati, diffusi a terzi, salvo quanto specificatamente previsto per l'erogazione dei servizi.

#### Trasparenza

Il Museo è un Servizio del Comune che opera secondo la normativa sulla trasparenza. Il Museo redige e aggiorna periodicamente la Carta servizi che state leggendo. Il Sistema museale di cui il Museo fa parte predispone annualmente un Bilancio sociale, reso pubblico, con i principali dati riguardanti il funzionamento del Museo.

#### Disponibilità e chiarezza

Il personale si pone nei confronti del pubblico con cortesia e collaborazione, semplificando le procedure burocratiche e utilizzando un linguaggio facile e accessibile. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nelle comunicazioni scritte e telefoniche.

#### Qualità

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento ai livelli uniformi di qualità previsti dal D.M. 113/21/02/2018. Lo staff del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, coinvolgendo gli altri uffici e gli amministratori comunali per quanto di loro competenza.

### **4. SERVIZI**

#### **Accesso**

##### Come raggiungere il Museo

Il Museo, sito a Morbegno in via Cortivacci 2, è raggiungibile dalla stazione ferroviaria in 10 minuti; in prossimità (piazza Aldo Moro) è presente un parcheggio con sosta oraria e a pagamento. Cartelli segnaletici che indirizzano al Museo sono presenti in città.

##### Orari di apertura

Le esposizioni del Museo sono aperte al pubblico martedì, giovedì, sabato, domenica e festivi infrasettimanali dalle 14.30 alle 17.30 (in questi orari è presente un addetto all'accoglienza e alla sorveglianza). Le esposizioni sono chiuse: 1 gennaio, Pasqua, 1 maggio, 29 giugno, 15 agosto e 25 dicembre. Gruppi e scolaresche possono concordare con la direzione altri orari di visita (0342 612451 museo@morbegno.gov.it). Le esposizioni e altri spazi vengono inoltre aperti per varie attività organizzate. L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Morbegno, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito del Museo.

##### Ingresso e tariffe

L'ingresso alle esposizioni è gratuito; sono invece previste tariffe per la partecipazione ad alcune attività.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È obbligatoria anche la prenotazione dei laboratori didattici da parte delle scuole; in alcuni casi è richiesta la prenotazione per altre attività (corsi, laboratori...).

## Informazioni

Il Museo ha una biglietteria/punto informazioni e un pannello nell'atrio d'ingresso con le informazioni essenziali sul Museo; nella reception sono disponibili una guida tascabile e altri materiali gratuiti. Informazioni sui servizi si trovano anche on-line sui siti [www.sistemamusealevaltellina.it](http://www.sistemamusealevaltellina.it) e [www.museostorianaturale.it](http://www.museostorianaturale.it)

## Spazi

All'interno del Museo una specifica segnaletica indica i diversi spazi fruibili: esposizioni permanenti, biblioteca, sala mostre/conferenze, aula didattica, punto gadget, servizi igienici. È inoltre presente un "Baby pit stop" con punto allattamento e fasciatoio.

## Disabili

Tutti i piani del Museo sono accessibili a disabili motori tramite ascensore e al terzo piano è presente un servizio igienico a norma.

## **Fruizione**

### Patrimonio

Il patrimonio del Museo è in parte esposto e in parte conservato nei depositi. Il percorso espositivo si articola in due sezioni. La Sezione di Scienze della Terra occupa tre sale al piano terra in cui il visitatore è accompagnato alla comprensione degli aspetti morfologici e geologici del territorio della provincia di Sondrio. Qui sono esposti numerosi campioni di rocce e minerali delle collezioni, di cui alcuni di notevole interesse e un ramo fossile di *Cassinisia orobica* (al quale si ispira il logo del museo). La Sezione faunistica inizia al piano terra con la sala dedicata a Pesci, Anfibi e Rettili della provincia e si sviluppa poi al primo piano con la sala degli Insetti, le vetrine degli Uccelli e i grandi diorami degli ambienti naturali. Le vetrine di lupo e orso e l'esposizione dedicata a palchi e corna degli ungulati completano la visita.

Per aiutare il visitatore all'interpretazione dei beni esposti, il museo dispone di una guida tascabile gratuita, di pannelli, didascalie e schede mobili presenti nelle sale, di postazioni multimediali e device in cui sono fruibili anche testi tradotti in più lingue. È inoltre possibile prenotare visite guidate a pagamento.

Studiosi e appassionati possono visionare su appuntamento le collezioni non esposte (0342 612451 [museo@comune.morbegno.so.it](mailto:museo@comune.morbegno.so.it)).

### Educazione e didattica

Attraverso personale qualificato, i Servizi educativi del Museo propongono esperienze educative e didattiche, anche ludiche, per promuovere la conoscenza dell'ambiente naturale e i principi di sostenibilità. Le attività sono in genere a pagamento.

Alle scuole sono dedicate visite guidate alle esposizioni, laboratori didattici ed escursioni sul territorio, i cui contenuti vengono concordati direttamente con gli insegnanti che li richiedono (0342 612451 [museo@comune.morbegno.so.it](mailto:museo@comune.morbegno.so.it)).

Le principali proposte extrascolastiche sono:

- Museo in famiglia: incontri mensili a tema dedicati a famiglie e ragazzi da 5 a 11 anni con attività di laboratorio e creative
- Museo tempo libero: laboratori/corsi a tema per giovani e adulti
- Una crush per la scienza: laboratori per ragazzi da 11 a 15 anni
- Una settimana da naturalista: settimane estive per ragazzi dai 6 ai 13 anni

La referente dei Servizi extrascolastici è Francesca Mogavero (338 1702694 [segreteria@a2020.it](mailto:segreteria@a2020.it)) dell'Associazione di promozione sociale VentiVenti, affidataria del servizio.

Al Museo si tengono inoltre esposizioni temporanee, corsi, conferenze, incontri di formazione per insegnanti e operatori didattici, percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, eventi in occasioni di "giornate" nazionali e internazionali.

### Documentazione

Studiosi e appassionati possono fare richiesta motivata dei dati catalografici e delle immagini fotografiche disponibili (0342 612451 [museo@comune.morbegno.so.it](mailto:museo@comune.morbegno.so.it)).

I materiali della biblioteca sono tutti consultabili in loco, in orario di apertura del Museo e gran parte è ammessa prestito interbibliotecario.

## **5. COMUNICAZIONE**

Per favorire la conoscenza del patrimonio museale e la partecipazione alle attività culturali, il Museo dispone di un proprio sito, di proprie pagine sul sito [www.sistemamusealevaltellina.it](http://www.sistemamusealevaltellina.it), di una pagina Facebook e di un profilo Instagram. Il Museo dispone inoltre di un servizio mail che avvisa gli iscritti degli appuntamenti in programma. Una

Newsletter mensile con tutti gli appuntamenti dei musei aderenti viene inviata agli iscritti dal Sistema museale della Valtellina.

## **6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Per valutare la qualità del servizio, il grado di soddisfazione dell'utenza e i possibili miglioramenti, il Museo mette a disposizione dei visitatori e degli insegnanti appositi questionari. Periodicamente viene rilevato anche il gradimento di altri servizi offerti.

Nell'atrio del Museo è inoltre presente un pannello magnetico in cui il visitatore può lasciare proposte e fare domande.

E' possibile comunicare con il personale del Museo per iscritto, per telefono e posta elettronica. Per osservazioni, suggerimenti o reclami è inoltre disponibile un modulo alla reception.

Il Direttore e i collaboratori del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento anche per consulenze.

## **7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **Diritti**

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:

- essere accolti con gentilezza e attenzione dallo staff del Museo che si adopererà per rendere la loro esperienza piacevole e per soddisfare le loro richieste;
- 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.

### **Doveri**

Gli utenti sono tenuti ad 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 esposti e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

All'interno del Museo sono ammessi i cani di piccola taglia, purché non arrechino disturbo, se vengono tenuti in braccio o nel trasportino.

I visitatori sono invitati a lasciare gli ombrelli nei contenitori all'ingresso del Museo.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali e sull'ascensore;
- effettuare riprese video e fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- consumare cibi e bevande, salvo quanto specificatamente concordato per attività organizzate.

## **8. CONTATTI**

Museo civico di Storia naturale

via Cortivacci, 2

23017 Morbegno

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

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

Cristina Tarca (Responsabile servizio Urbanistica, Ambiente e Museo): [museo@comune.morbegno.so.it](mailto:museo@comune.morbegno.so.it)

Giulia Tessa (Conservatore): 0342 612451 [museo@comune.morbegno.so.it](mailto:museo@comune.morbegno.so.it)

M. Francesca Mogavero (Referente servizi extrascolastici): 338 1702694 [segreteria@a2020.it](mailto:segreteria@a2020.it)