



REGOLAMENTO / STATUTO DEL MUSEO MICHELANGELO DI CASERTA

Approvato il 25/09/2018 in sostituzione di quello approvato nel 2004

Cos'è la luce e come si propaga? Come sono composte e come si creano e si distruggono le rocce? A cosa serviva il disegno e come si disegnava nel passato? Come effettuavano calcoli aritmetici e algebrici i nostri nonni e bisnonni? Come si misuravano distanze, angoli e tempo 100, 500, 2000, 4000 anni fa? Queste e tante altre domande trovano risposta con una visita al Museo Michelangelo. Risposte ancor più efficaci se ci si affida al racconto degli educatori (giovani studenti della scuola, opportunamente formati) che guidano i visitatori lungo il percorso e li coinvolgono nelle interazioni con le macchine, i modelli etc., svelandone il funzionamento. Insomma, un viaggio nella storia della scienza, dei costruttori (in particolare napoletani), della didattica della scienza, che offre anche uno sguardo sulla città di Caserta dal punto di vista della scienza, negli ultimi 150 anni circa. Il "Museo Michelangelo" è stato istituito ed aperto al pubblico nel 2004. Appartiene all'Istituto Tecnico Statale "M. Buonarroti" nella cui sede è allestito. Dal 2008 è riconosciuto di interesse Regione Campania LR 12/2005 ed è ideatore, fondatore e membro del Sistema Museale Terra di Lavoro, anch'esso riconosciuto nel 2016.

CAPO I

DENOMINAZIONE, SEDE, MISSIONE, FUNZIONI E ORGANIZZAZIONE

Articolo 1. Denominazione, sede, acronimo e logo

Con delibera n° 37 del 25 marzo 2004, è stato istituito il "Museo Michelangelo", è ente subordinato all'Istituto Tecnico Statale "M. Buonarroti" (nel seguito ITS "Buonarroti"), è dotato di autonomo organo di governo tecnico – scientifico.

Ha sede nell'Istituto Tecnico Statale "Michelangelo Buonarroti", viale Michelangelo, 81100 Caserta. Per le comunicazioni sociali sono in uso il logo e l'acronimo "MuMiC".

Articolo 2. Missione

Il museo Michelangelo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della collettività, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le custodisce, le conserva, le cataloga, le valorizza, le comunica e specificatamente le espone e le promuove, nel contesto culturale integrato di Caserta e del suo territorio, per scopi di studio, istruzione e diletto.

Il Museo "Michelangelo" conserva ed espone rocce e minerali, strumenti e apparati scientifici (1850ca – 1970), modelli didattici (1910 – 1970), apparati tecnologici per audio, video, scrittura e calcolo (1950ca e 2000ca), fotografie, documenti di archivio, oggetti di interesse demotnoantropologico materiale legati alla storia dell'Istituto e delle professionalità che vi hanno svolto attività, alle relazioni intercorse con la città di Caserta e il territorio circostante.

Il racconto è articolato nelle sezioni di storia della misura, topografia, scienze pure, macchine matematiche, storia del disegno, modelli didattici, tecnologia e multimedia, mineralogia.

Azioni centrali sono:

- a) conservare memoria di costruttori e ditte napoletane, italiane e straniere impegnati nell'ideazione, nella produzione e nella commercializzazione di strumenti e apparati scientifici e tecnologici, macchine di calcolo e di ufficio, multimedia legati alle innovazioni didattiche;
- b) raccontare come si faceva didattica specie delle discipline scientifiche nelle scuole a Caserta dalla metà del 1850;
- c) guidare i visitatori alla scoperta del funzionamento degli strumenti e degli apparati e della formazione / dissoluzione di rocce e minerali anche mediante azioni interattive affidate ai giovani studenti dell'ITS "Buonarroti", opportunamente formati anche con azioni alla pari, impegnati come operatori volontari del servizio educativo.

Gli oggetti della collezione provengono in gran parte dall'ITS "Buonarroti" e dalle istituzioni scolastiche casertane che lo hanno preceduto e delle quali le collezioni contribuiscono ad illustrare storia, didattica e ruolo. La collezione più antica e preziosa fu costituita dai docenti dell'Istituto Agrario Provinciale, poi (Regio) Istituto Tecnico "Garibaldi", sorto a Caserta nel 1863 e soppresso nel 1938.

Grazie agli esemplari conservati (in originale o in copia) e al supporto fornito dalla guida dei giovani educatori, studenti dell'ITS "Buonarroti" opportunamente formati, è anche possibile riscoprire le perdute procedure di misura legate a ciascun strumento. Dal 2014 sono temporaneamente esposte anche tre opere di Andrea Sparaco (1936-2011).

Articolo 3. Funzioni

In attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, il Museo "Michelangelo" assicura l'acquisizione, la conservazione, l'ordinamento, la catalogazione, l'esposizione, lo studio, la conoscenza, la comunicazione e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva del pubblico e garantendo effettive esperienze di conoscenza e di godimento emotivo. In particolare il museo:

- a) promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- b) organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- c) partecipa a iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere, delle conoscenze immateriali ad esse legate e delle risorse umane dello staff in servizio;
- d) svolge attività educative e didattiche, sia interne all'ITS "Buonarroti" (formando giovani studenti all'educazione al patrimonio culturale per coinvolgerli come operatori del servizio educativo e come collaboratori volontari negli altri compiti tecnico-scientifici) sia esterne, verso i pubblici, specie quelli locali;
- e) a partire dalle collezioni, sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione del patrimonio e delle attività educative e formative da esso ed intorno ad esso organizzate;
- f) assicura la fruizione dei beni posseduti in orari e giorni coerenti con la domanda del pubblico, prevedendo anche la visione e lo studio delle opere e dei documenti in deposito e, occasionalmente, la rotazione in esposizione temporanea delle stesse;

- g) tutela e preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità, assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- h) cura la sicurezza sul lavoro per il personale e i visitatori, nel rispetto delle norme di sicurezza e antincendio, con attenzione alla formazione e all'aggiornamento continuo;
- i) fonda il suo patrimonio economico attraverso la richiesta di contributi pubblici e la raccolta di contributi privati (donazioni di denaro, sponsorizzazioni e altre forme di mecenatismo);
- j) cura con tempestività e trasparenza le procedure amministrative per l'acquisto di beni e servizi funzionali al raggiungimento degli obiettivi;
- k) incrementa le collezioni specie per donazione di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione, principalmente da parte di coloro che negli anni sono stati legati (direttamente o indirettamente) all'Istituto e al Museo "Michelangelo" per ragioni di lavoro, di studio, di diletto;
- l) assicura l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni presenti in esemplari multipli, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- m) cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e adottati dalla Regione;
- m) attribuisce ad ogni bene delle proprie collezioni un valore economico di massima;
- o) cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative, specie sul patrimonio posseduto e su quello scientifico e tecnologico storico presente sul territorio;
- p) consente la consultazione al pubblico della biblioteca dell'Istituto (regolamentata a parte), l'archivio, la fototeca, la mediateca;
- q) crea relazioni, temporanee o permanenti, con musei, istituzioni culturali e formative e enti, specie impegnati nello studio, nella conservazione, nella promozione del patrimonio scientifico e tecnologico, storico e non, a scala nazionale e internazionale;
- r) per il raggiungimento di obiettivi comuni si confronta, si collega e collabora con altri musei locali in aggregazione territoriale o tematica eventualmente aderendo al Sistema Museale Nazionale;
- s) aderisce dal 2009 al Sistema Museale "Terra di Lavoro", di cui è stato ideatore e fondatore, nelle modalità previste dalla normativa e dallo specifico regolamento adottato dal Sistema, prevedendo formule di gestione e di azione associata e scambi di risorse umane e competenze con gli altri musei membri;
- t) istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- u) instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- v) stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di ricerca, di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale;
- w) si confronta con i portatori di interesse per lo sviluppo del museo e dei suoi servizi e per l'attuazione delle azioni programmatiche e la verifica degli obiettivi raggiunti mediante la

stesura di un piano strategico e di un rapporto annuale resi pubblici nello spirito del bilancio sociale.

Articolo 4. Organizzazione tecnico – scientifica, gestionale – amministrativa

Il Museo “Michelangelo” è dotato di autonomia tecnico - scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; le scelte programmatiche e le azioni attuative sono affidate al Comitato Tecnico-Scientifico.

La rappresentanza legale e la gestione amministrativa è in capo all'Istituto Tecnico Statale “Buonarroti”, ente sovraordinato al Museo “Michelangelo” che, mediante il dirigente scolastico, il direttore dei servizi generali amministrativi (DSGA) e il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario organizza e uniforma l'attività del Museo “Michelangelo” a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il pieno rispetto degli standard di qualità approvati dalla normativa dettagliati all'interno della Carta dei servizi.

E' assicurata la presenza delle seguenti aree funzionali, anche assegnata alle stesse unità di personale responsabile: a) direzione; b) cura e gestione delle collezioni, studio, didattica e ricerca; c) servizio educativo e gestione delle risorse umane; d) rapporti con i pubblici, comunicazione, marketing; e) amministrazione, finanze; f) strutture, allestimenti; g) sicurezza.

Il museo deve disporre di spazi idonei ed adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni relative alle azioni di conservazione ed esposizione permanente delle collezioni, di accoglienza dei visitatori, servizi anche per persone con disabilità.

Articolo 5. Compiti del direttore

Il direttore del museo è il custode e l'interprete dell'identità e della missione del museo, è responsabile della gestione del museo nel suo complesso, nonché dell'attuazione e dello sviluppo del suo progetto culturale e scientifico.

Direttore del Museo “Michelangelo” è il Dirigente Scolastico pro tempore dell'ITS “Buonarroti” o il facente funzioni. Il Direttore, coadiuvato nelle azioni programmatiche dal parere del Comitato Tecnico Scientifico:

- a) nomina i membri del Comitato Tecnico Scientifico;
- b) è responsabile della conservazione, della tutela, della gestione degli oggetti del Museo, nonché della sicurezza;
- c) è responsabile dell'aggiornamento dell'inventario del Museo;
- d) incarica ed è responsabile del personale esterno e in servizio nell'ITS “Buonarroti” per le funzioni educative, amministrative, di manutenzione, di sorveglianza e di pulizia, di comunicazione, di ricerca, di rapporti col territorio e con i portatori di interesse;
- e) detta gli indirizzi generali di gestione e di programmazione (visione);
- f) ricerca e rende disponibili le risorse economiche, strutturali ed umane idonee per il funzionamento del Museo;
- g) stabilisce gli orari ed i periodi di apertura del Museo;
- h) approva il regolamento di visita del Museo;
- i) esamina i suggerimenti e le osservazioni del pubblico;

- j) cura annualmente o all'occorrenza la ratifica nel Consiglio d'Istituto dell'ITS "Buonarroti" degli atti del Museo "Michelangelo" (modifiche al regolamento, programmazione, bilancio preventivo e consuntivo etc.);
- k) garantisce il rispetto di questo Regolamento e del Regolamento di visita del Museo.

Articolo 6. Comitato Tecnico Scientifico

Il Comitato Tecnico Scientifico è composto da almeno tre e non più di cinque membri (compreso il direttore) scelti dal Direttore tra i docenti interni, i ricercatori del settore, le personalità note nel campo della ricerca e della divulgazione della storia della città e del suo territorio. L'incarico è triennale, gratuito è rinnovabile.

Il Comitato Tecnico Scientifico si riunisce almeno due volte l'anno per:

- approntare la programmazione generale delle attività del Museo;
- approvare il bilancio economico preventivo e consuntivo;
- individuare al suo interno il Conservatore e il Responsabile del Servizio Educativo;
- individuare compiti e deleghe specifiche per lo svolgimento delle attività previste;
- stilare la relazione delle attività svolte ai fini del rapporto annuale;
- tenere i contatti scientifici con il Sistema Museale "Terra di Lavori", gli Enti, gli altri musei, le associazioni e i portatori di interesse;
- suggerire e approvare modifiche al regolamento e al regolamento di visita del Museo;
- predisporre il regolamento di visita, il logo e l'acronimo del museo.

I membri del Comitato Tecnico Scientifico svolgono la loro attività per il Museo in piena autonomia e senza alcun compenso. E' prevista la possibilità di ottenere il rimborso delle spese sostenute per svolgere le attività istituzionali, quando autorizzate e aventi copertura economica in bilancio.

Previo preavviso di mesi uno, i membri del Comitato Tecnico Scientifico possono rassegnare le dimissioni nelle mani del Direttore del Museo che provvede, entro 30 giorni, alla nomina dei membri rinunciatari.

Per documentati e provati motivi di incapacità, inattività, assenza, o per gravi motivi collegati ad azioni che hanno arrecato danni alle collezioni, alla gestione, alle collezioni e all'immagine del Museo, il Direttore può revocare insindacabilmente la nomina di uno o più membri del Comitato Tecnico Scientifico, con decorrenza dal 30° giorno successivo alla ricezione della comunicazione.

Ai lavori del Comitato Tecnico Scientifico partecipano senza diritto di voto il DSGA dell'ITS "Buonarroti" e due studenti dell'ITS "Buonarroti" in rappresentanza dello staff del servizio educativo.

Articolo 7. Conservatore

Il Conservatore o curatore scientifico è individuato tra i membri del Comitato Tecnico Scientifico che abbiano competenze ed esperienze di ricerca e attività museale specie nel campo storico-scientifico e di storia locale della città e del suo territorio comprovate da Curriculum Vitae. La sua nomina è suggerita dal Comitato Tecnico Scientifico al Direttore. Il Conservatore o curatore scientifico ha il compito di:

- curare la catalogazione (secondo gli standard) e l'aggiornamento dei beni del Museo;
- proporre acquisizioni, incrementi della collezione;
- suggerire interventi di manutenzione e restauro agli oggetti e alle strutture museali;

- studiare, ordinare e comunicare i beni e le collezioni del museo, proponendo soluzioni (testi, grafica, multimedia) per l'allestimento e i supporti didattici alla visita, affinché siano attuati dal Responsabile del Servizio Educativo e dagli educatori;
 - garantire e facilitare l'accesso di studiosi e ricercatori esterni alle collezioni, al deposito e alla documentazione accessoria conservate (fotografie, schede, documenti etc.);
 - organizzare la formazione del personale volontario impegnato nel servizio educativo, coordinandosi con Responsabile del Servizio Educativo.
- L'incarico è triennale, gratuito è rinnovabile.

Articolo 8. Servizio Educativo: responsabile ed operatori

Il Direttore nomina il Responsabile del Servizio Educativo tra i membri del Comitato Tecnico Scientifico che siano i docenti in servizio nell'Istituto e che ne abbiano le competenze documentate da Curriculum Vitae. Il Responsabile del Servizio Educativo ha il compito di:

- programmare le attività educative didattiche del Museo per i pubblici, curando la pianificazione e l'attuazione dei turni di vista guidata;
- curare la realizzazione dei servizi didattici per gli utenti;
- programmare le attività di formative, monitoraggio, valutazione e certificazione delle competenze degli studenti dell'ITS "Buonarroti" impegnati come operatori volontari del servizio educativo;
- dare disposizioni operative al personale di sorveglianza e di accoglienza;
- collaborare col conservatore per l'allestimento dei supporti didattici alla visita del museo e per le azioni di comunicazione, marketing territoriale e le relazioni con i portatori di interesse.

L'operatore del servizio educativo è nominato dal Direttore tra i docenti in servizio nell'Istituto e tra gli allievi dello stesso che ne facciano richiesta. E' obbligatoria una attività formativa preliminare all'entrata in servizio attuata dal Curatore scientifico, da eventuali esperti esterni, dal Responsabile del Servizio Educativo e, alla pari, dagli studenti già in passato operatori del servizio educativo e quindi più esperti. Il percorso è finalizzato a trasferire tutti gli elementi necessari a realizzare la didattica nel percorso museale, agli scopi precisi della didattica, per fornire agli operatori le competenze necessarie al servizio educativo, di sorveglianza e di assistenza ai visitatori. Al termine della formazione è prevista una prova finale preliminare all'immissione in servizio.

Il Responsabile e gli operatori del Servizio educativo svolgono la loro attività per il Museo in piena autonomia e senza alcun compenso. E' prevista la possibilità di ottenere il rimborso delle spese sostenute per svolgere le attività istituzionali, quando autorizzate e aventi copertura economica in bilancio.

Articolo 9. Personale amministrativo, tecnico e ausiliario

Le funzioni amministrative del Museo sono affidate (senza specifica nomina, essendo il servizio museo inserito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'ITS "Buonarroti") al DSGA e ad una o più unità di personale amministrativo in servizio nell'ITS "Buonarroti" (protocollo, contabilità, personale, etc.).

Le funzioni di collaborazione per gli aspetti tecnici del Museo (specie quelli informatici) sono affidate (senza specifica nomina, essendo il servizio museo inserito nel

Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'ITS "Buonarroti") al personale tecnico in servizio nell'ITS "Buonarroti" (laboratorio di fisica, di scienze, di chimica, di informatica etc.).

Le funzioni di collaborazione per la pulizia, la movimentazione degli oggetti e degli allestimenti, la piccola manutenzione, la sorveglianza, la sicurezza, l'assistenza ai visitatori e le informazioni in accoglienza sono affidate (senza specifica nomina, essendo il servizio museo inserito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'ITS "Buonarroti") al personale collaboratore scolastico in servizio nell'ITS "Buonarroti" (laboratorio di fisica, di scienze, di chimica, di informatica etc.). Il personale

Le funzioni pertinenti la sicurezza dei lavoratori e dei luoghi (medico competente, Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, preposti, operatori) sono affidate (senza specifica nomina, essendo il servizio museo inserito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'ITS "Buonarroti") per le rispettive mansioni specifiche al personale in servizio nell'ITS "Buonarroti".

Nel rispetto della normativa vigente e per il conseguimento dei propri fini, il museo può condividere il personale con altri istituti, avvalersi di personale non di ruolo e rendere operative convenzioni con Università e altri enti di ricerca, nonché con organizzazioni di volontariato ed enti di servizio civile.

Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento del museo, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione; conseguentemente, il museo provvede alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

Articolo 10. Assetto finanziario

Le risorse economiche del Museo sono costituite:

- dai fondi ad esso destinati dall'ITS "Buonarroti" sia direttamente (capitolo di bilancio dedicato) sia indirettamente (incarichi e nomine al personale in servizio nell'ITS "Buonarroti" per le funzioni proprie e specifiche del servizio nel Museo, in quanto il servizio museo è inserito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'ITS "Buonarroti" e su questo capitolo finanziato);
- dai contributi di Enti pubblici e privati ad esso specificamente destinati;
- dalle donazioni, dai contributi volontari, dalle sponsorizzazioni e dai lasciti ricevuti.

Le risorse finanziarie di cui il Museo dispone sono destinate al perseguimento della missione e devono garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti per le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni, i servizi al pubblico e sostengono anche le eventuali attività strumentali, accessorie, connesse.

Il bilancio è il documento di rendicontazione contabile che evidenzia la pianificazione e i risultati della gestione finanziaria e contabile delle risorse economiche a disposizione del museo. E' redatto secondo principi di pubblicità e trasparenza, individuando tutte le diverse di entrata e di spesa, anche allo scopo di consentire la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto economico e la regolarità della gestione.

Articolo 11. Patrimonio, collezioni e strutture del museo

Il patrimonio del museo è costituito dagli oggetti e dalle strutture in esso conservate, di proprietà dell'ITS "Buonarroti" e registrate nell'inventario dedicato al museo. Nell'inventario

sono indicati numero progressivo (ternario o quaternario), provenienza, descrizione, luogo di conservazione, anno di ingresso, modalità di acquisto, appartenenza ad una collezione, valore di stima, stato di conservazione, titolo di possesso o godimento del patrimonio stesso. L'inventario è annualmente aggiornato e depositato formalmente agli atti dell'ITS "Buonarroti".

Gli spazi esterni e interni del museo sono destinati alle specifiche funzioni dall'ITS "Buonarroti" in modo esclusivo (percorso espositivo, deposito, archivio) e in modo condiviso con le funzioni della scuola (parcheggio, accoglienza, uffici, servizi igienici, aule per didattica e divulgazione).

Il direttore del museo, all'accettazione dell'incarico, è responsabile dei beni che risultano inventariati e che costituiscono patrimonio del museo.

Articolo 12. Servizi al pubblico

Ogni museo affianca al dovere della conservazione del proprio patrimonio la missione, rivolta a varie e diversificate fasce di utenti, di renderne possibile la fruizione a scopo educativo, culturale e ricreativo. La missione del museo è interpretare il suo patrimonio, comunicarlo e renderlo fruibile da parte dei visitatori, specialmente esponendolo e raccontarlo, è dunque parte integrante della sua ragion d'essere.

Il museo garantisce:

- l'ordinamento e l'esposizione degli oggetti per offrire al visitatore gli elementi conoscitivi indispensabili e le informazioni orientative (di tipo storico, antropologico, storico-artistico, iconografico e quant'altro si renda utile) così da inserire nel percorso o nei percorsi di visita occasioni di arricchimento e di esperienza culturale in senso lato;
- l'accesso agli spazi espositivi;
- la consultazione della documentazione esistente presso il museo;
- l'accessibilità fisica, cognitiva, digitale della collezione;
- la fruizione delle attività scientifiche e culturali del museo;
- l'informazione per la miglior fruizione dei servizi stessi.

Nel rispetto della normativa vigente, il museo si impegna a dedicare risorse affinché l'accesso al museo sia garantito a tutte le categorie di visitatori/utenti dei servizi, rimuovendo barriere architettoniche e ostacoli di ogni genere che possano impedirne o limitarne la fruizione a tutti i livelli.

Il museo riconosce la rilevanza della comunicazione remota, specialmente tramite internet, atta a rendere disponibili informazioni scientifiche e pratiche di ogni genere in anticipo e successivamente rispetto alla visita effettiva.

Le riprese fotografiche e video sono libere. L'utilizzazione delle stampe e dei materiali di archivio e di documentazione consultati per motivi di studio, ricerca e pubblicazione sono soggette a richiesta. Lo studioso richiedente deve sottoscrivere l'impegno a consegnare copia dello studio, della ricerca e della pubblicazione attinente l'oggetto della richiesta.

Il Museo definisce almeno ogni due anni i servizi i livelli minimi di qualità dei servizi erogati e li comunica ai portatori di interesse e al pubblico nella almeno ogni due anni, nella Carta della Qualità dei Servizi.

Il museo si impegna a monitorare il rispetto degli standard prefissati, rispondere ai reclami; attivare forme di ristoro nei casi di effettiva inosservanza degli impegni assunti;

promuovere periodicamente indagini di verifica del gradimento dell'utenza e incontri con le organizzazioni interessate.

Il Museo assicura l'accesso a tutti i visitatori italiani e stranieri e promuove la più ampia partecipazione della popolazione locale attraverso iniziative mirate di mediazione e integrazione culturale, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

Sono disponibili in digitale e/o su carta cataloghi, breve guida del museo, anche in lingua straniera. Il Museo assicura assistenza, strumenti e attività specifiche per le persone con disabilità. Le condizioni della visita, le norme di sicurezza e i divieti sono descritti nel Regolamento di visita esposti al pubblico e comunicato on-line. Il Regolamento di visita riporta gli orari, i giorni di apertura, le attività e i servizi offerti, le condizioni di visita e le eventuali limitazioni al percorso, il materiale informativo sul museo, patrimonio, sui servizi e sul territorio sono disponibili anche online, in più lingue. E' approvato dal Comitato Tecnico Scientifico.

Il Museo garantisce la piena e completa accessibilità delle collezioni esposte alla visita. A richiesta, è possibile accedere alla visita degli oggetti in deposito, per provati motivi di studio.

Articolo 13. Fidelizzazione

Il Museo incoraggia forme associative collaterali, del tipo «Amici del Museo Michelangelo». L'associazione, nelle forme consuete previste nel rispetto dell'ordinamento giuridico dello Stato Italiano, sarà utile occasione di crescita del Museo nella città e nel territorio.