



Sistema compartecipativo  
di Partenariato Pubblico-Privato Ibleo:

**FEDERAZIONE DEI COMUNI IBLEI**  
**Agenzia di Sviluppo degli Iblei (FESR-FSE)**  
**Gruppo di Azione Locale NAT-Iblei (FEASR)**

UFFICIO DI PIANO COMPRESORIALE  
Via Principessa Iolanda, n° 51  
96010 Canicattini Bagni - (SR)  
Tf: +39.0931-541139  
e.mail: [gal.natiblei@gmail.com](mailto:gal.natiblei@gmail.com)  
pec: [galnatiblei@pec.it](mailto:galnatiblei@pec.it)

## PROGETTO DI COOPERAZIONE TRANSNAZIONALE

### “O.R.I. degli IBLEI, del MEDITERRANEO”

(Offerta Relazionale Integrata)

Allegato E

Beni Culturali



## **ART. 1**

### **ADERENTI**

Possono aderire al club di prodotto: A) *Biblioteche*, B) *Archivi*, C) *Musei*, cioè tutte quelle strutture che ospitano i beni culturali materiali, quali: opera architettonica, dipinto, scultura. Le aziende delle categorie di cui sopra possono aderire al club anche successivamente alla costituzione dello stesso, secondo le modalità previste dal Club di Prodotto "O.R.I. del Mediterraneo".

## **ART. 2**

### **REQUISITI ED IMPEGNI**

I soggetti aderenti al Club di Prodotto, a garanzia della qualità dell'offerta e per rispondere in modo ottimale alla specifica domanda di turismo con connotazione relazionale, suddivisi per le categorie di cui all'art.1, si impegnano a rispettare i seguenti requisiti ed impegni:

#### **A) BIBLIOTECHE**

*Le strutture ospitanti dei beni culturali materiali, devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- assicurare l'allestimento di uno spazio o di un locale adeguato, come luogo di accoglienza e di sosta temporanea per gli ospiti, che abbia disponibilità di un servizio igienico ad uso dei visitatori;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso della struttura, con indicazione del nome dell'azienda, dei numeri di telefono, dell'orario e dei giorni di apertura, delle eventuali lingue straniere parlate, della possibilità di visite guidate;
- la struttura è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al DLG 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

*Ai fini dell'inserimento nel Club le strutture ospitanti dei beni culturali materiali devono impegnarsi a:*

- presentare gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc) in buono stato di manutenzione;
- realizzare parcheggi riservati ed attrezzature di servizio per l'accoglienza dei portatori di handicap;
- garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- assicurare la pubblica fruizione del materiale bibliografico e documentario e delle attrezzature e favorire la più ampia circolazione dei documenti nell'ambito dell'organizzazione bibliotecaria locale, regionale e nazionale;

- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio librario e documentario, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative;
- curare la promozione della lettura e di attività culturali e divulgative;
- Sede e attrezzature:
  - Superficie  $\geq 0,30$  mq ogni 10 abitanti per la sola area di servizio al pubblico;
  - In situazioni svantaggiate: superficie  $\geq 100$  mq per la sola area di servizio al pubblico;
- garantire, nelle lingue di maggiore diffusione (almeno in italiano e in inglese), l'informazione su:
  - eventi e manifestazioni del territorio;
  - modalità di collegamento con le principali località del contesto territoriale;
  - garantire una dotazione di personale:
    - qualificato, affidabile e preciso;
    - capace di dare una risposta tempestiva alle richieste del turista;
    - capace di intrattenere con il turista un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da lui espresse;
    - preparato ad ascoltare il turista e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.
  - Numero addetti:  $\geq 0,50$  addetti ogni 2000 abitanti
  - In situazioni svantaggiate: numero addetti  $\geq 0,25$  addetti ogni 2000 abitanti
- migliorare gli standard di qualità della propria offerta, partecipando personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
- i servizi: deve comprendere l'elenco dei servizi erogati (a titolo esemplificativo: consultazione in sede, prestito a domicilio, prestito interbibliotecario e fornitura dei documenti, consulenza bibliografica, reference, ricerca su banche dati, accesso a Internet e postazioni multimediali, riproduzioni, presenza di sezioni quali emeroteca, ragazzi, ecc., promozione e attività culturali);
- superamento delle barriere architettoniche per assicurare l'accesso ai disabili (anche con sedie a rotelle);
- adeguata ubicazione in modo che la biblioteca sia facilmente raggiungibile;
- presenza di segnaletica interna ed esterna (oppure in lingua straniera nel caso di città capoluogo o con particolare vocazione turistica oppure con forte immigrazione);
- orario di apertura delle strutture:
  - Per i comuni sotto i 10000 abitanti: non inferiore a 30 ore settimanali
  - Per i comuni sopra i 10000 abitanti: non inferiore a 40 ore settimanali
  - Per i comuni capoluogo: non inferiore a 50 ore settimanali
- Documentazione di base costituita in sintonia con obiettivi e compiti della biblioteca;
- Dotazione documentazione di base  $\geq 1,5$  documenti per abitante;

## **B) ARCHIVI**

*Le strutture ospitanti dei beni culturali materiali, devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- assicurare l'allestimento di uno spazio o di un locale adeguato, come luogo di accoglienza e di sosta temporanea per gli ospiti, che abbia disponibilità di un servizio igienico ad uso dei visitatori;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso della struttura, con indicazione del nome dell'azienda, dei numeri di telefono, dell'orario e dei giorni di apertura, delle eventuali lingue straniere parlate, della possibilità di visite guidate;
- la struttura è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al DLG 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni;
- Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo stabiliti da IFLA (con conseguente esistenza di adeguati sistemi di controllo ambientale);
- Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- Locali per il servizio al pubblico;

*Ai fini dell'inserimento nel Club le strutture ospitanti dei beni culturali materiali devono impegnarsi a:*

- presentare gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc) in buono stato di manutenzione;
- realizzare parcheggi riservati ed attrezzature di servizio per l'accoglienza dei portatori di handicap;
- garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio archivistico, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative;
- controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità);
- Sorveglianza durante le attività di consultazione;
- garantire una dotazione di personale archivistico con le competenze necessarie – tenuto conto di quanto previsto dall'art.31 del DPR 1409/1963 - ad assolvere alle funzioni di:
  - Responsabilità del servizio
  - Conservazione e gestione della documentazione
  - Gestione dei servizi agli utenti
  - Formazione e aggiornamento professionale del personale.

- migliorare gli standard di qualità della propria offerta, partecipando personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
- i servizi al pubblico deve rispettare i seguenti indicatori:
  - Orario di apertura prefissato
  - Consultazione sulla base di apposito regolamento
  - Assistenza di personale qualificato
  - Presenza di strumenti di ricerca
  - Disponibilità di luoghi adeguati per la consultazione
- superamento delle barriere architettoniche per assicurare l'accesso ai disabili (anche con sedie a rotelle);
- adeguata ubicazione in modo che l'archivio sia facilmente raggiungibile;
- presenza di segnaletica interna ed esterna (oppure in lingua straniera nel caso di città capoluogo o con particolare vocazione turistica oppure con forte immigrazione);

### **C) MUSEI**

*Le strutture ospitanti dei beni culturali materiali, devono presentare i seguenti requisiti minimi:*

- ubicazione della struttura all'interno del perimetro e nella immediata prossimità del territorio del Gal Metropoli Est, Gal Sicani, Gal Madonie, Gal Natiblei;
- assicurare l'allestimento di uno spazio o di un locale adeguato, come luogo di accoglienza e di sosta temporanea per gli ospiti, che abbia disponibilità di un servizio igienico ad uso dei visitatori;
- disponibilità di apposita segnaletica apposta all'ingresso della struttura, con indicazione del nome dell'azienda, dei numeri di telefono, dell'orario e dei giorni di apertura, delle eventuali lingue straniere parlate, della possibilità di visite guidate;
- la struttura è facilmente raggiungibile grazie ad una segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile;
- applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al DLG 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni;
- Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo stabiliti da IFLA (con conseguente esistenza di adeguati sistemi di controllo ambientale);
- Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- Locali per il servizio al pubblico;

*Ai fini dell'inserimento nel Club le strutture ospitanti dei beni culturali materiali devono impegnarsi a:*

- presentare gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, pavimentazione esterna, ecc) in buono stato di manutenzione;

- realizzare parcheggi riservati ed attrezzature di servizio per l'accoglienza dei portatori di handicap;
- garantire la pulizia, lo stato di manutenzione e la funzionalità delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni alla struttura;
- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio museale, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative;
- controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità);
- Sorveglianza durante le attività di visite;
- creare protocolli per l'accoglienza e il coinvolgimento del personale e dell'utenza nei percorsi di sicurezza;
- Devono essere garantite in modo adeguato e continuativo le funzioni di :
  - direzione
  - conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale
  - educazione e didattica
  - sorveglianza e custodia .
- Formazione e aggiornamento professionale del personale
- Piano di formazione del personale
- i servizi al pubblico deve rispettare i seguenti indicatori:
  - Orario di apertura prefissato
  - Assistenza di personale qualificato
- superamento delle barriere architettoniche per assicurare l'accesso ai disabili (anche con sedie a rotelle);
- presenza di segnaletica interna ed esterna (oppure in lingua straniera nel caso di città capoluogo o con particolare vocazione turistica oppure con forte immigrazione);

### **ART. 3**

#### **DIRITTI E INIZIATIVE PER GLI ADERENTI**

L'operatore che aderisce al presente disciplinare, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal club di prodotto, ha diritto ad utilizzare l'apposito "logo" identificativo del club ed ad evidenziare l'appartenenza al Club, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, dépliant, biglietti da visita, carta intestata, ecc. Il logo del club di prodotto dovrà essere esposto in maniera ben visibile, a cura dell'aderente, all'interno e all'esterno della struttura dell'impresa. L'aderente ha inoltre diritto di:

- ricevere a domicilio copia del materiale promozionale del club;
- essere inserito, a titolo esclusivo, in tutte le iniziative promozionali promosse;
- partecipare a tutti i momenti di formazione e aggiornamento previsti.

#### **ART. 4**

##### **CONTROLLI**

Il controllo sulla conformità dei prodotti e servizi al rispetto del presente disciplinare è svolto dalla sezione di controllo del Club di Prodotto “O.R.I. del Mediterraneo”.

#### **ART. 5**

##### **RECLAMI**

Fermo restando la competenza attribuita agli organi di vigilanza individuati dalle leggi di settore, spetta alla sezione di controllo competente del club di prodotto, decidere sulle controversie sorte in caso di reclami della clientela. Il reclamo del cliente, debitamente motivato, dovrà essere inoltrato per posta, via e-mail o via fax agli indirizzi del club di prodotto. La Sezione competente, presa conoscenza dell'esposto, sentito anche il titolare dell'impresa interessato, dovrà pronunciarsi sulla questione entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo e la relativa decisione dovrà essere comunicata per iscritto all'aderente interessato. Qualora ritenga fondato il reclamo, la Sezione competente potrà adottare nei confronti degli aderenti, a seconda della gravità dell'inadempienza, i seguenti provvedimenti: **richiamo scritto** ed eventuale **espulsione**. Nel caso di espulsione dell'aderente, sarà cura del Club procedere all'esclusione da tutte le iniziative promozionali relative all'anno successivo.

#### **ART. 6**

##### **CONTROVERSIE**

Le controversie che dovessero insorgere tra le imprese aderenti ed il club di prodotto in ordine alla mancata applicazione del presente disciplinare, saranno deferite alla sezione competente di controllo del club di prodotto.

#### **ART. 7**

##### **NORMA DI RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore in quanto applicabili.