

Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi erogati, l'Istituzione comunale Museo Civico di Castelbuono realizza il presente Regolamento del Personale interno. Esso raccoglie e rende organico l'insieme delle disposizioni disciplinari già in vigore - e ne introduce di nuove - all'interno di un comportamentario generale che il personale in dotazione è tenuto a rispettare in ogni sua parte, accogliendone lo spirito e sentendosi parte fondante delle finalità generali.

Il Presidente  
*Michele Spallino*

## A. Norme generali.

1. Ogni addetto dovrà garantire l'osservanza degli orari di lavoro (non è consentito recuperare a fine turno, ritardando la timbratura di uscita) e dell'obbligo di indossare la divisa (completo di giacca con gonna o pantalone e camicia) ed appuntare su di essa, in evidenza, il cartellino comunale e quello di riconoscimento (*badge*) fornito dall'Amministrazione.
2. Garantire nei confronti dell'utenza un bon ton relazionale ed un comportamento corrispondente alle esigenze del servizio e consono all'immagine del Museo.
3. Non sono consentite uscite dai luoghi presso i quali viene prestato il servizio per motivi personali, né tantomeno sostare in gruppo all'esterno, nè è consentito ricevere visite senza averle preventivamente concordate con la Direzione.
4. L'uso del telefono deve essere limitato ai casi di comprovata necessità.
5. Rispettare e far rispettare i divieti segnalati nel Museo e negli spazi espositivi dall'apposita cartellonistica. E' pertanto vietato fumare e effettuare fotografie e riprese all'interno della struttura.
6. E' assolutamente vietato dare informazioni sui dati di affluenza e sugli introiti a persone non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione.
7. Non è consentito alzare la voce se non in caso di emergenza. Non è consentito l'ascolto della radio o altro, nè l'esecuzione di lavori durante il servizio, compreso l'utilizzo del PC o di Internet, ove presente, per uso personale. E' assolutamente vietato consumare pasti durante l'orario di lavoro.
8. In assenza di pubblico, qualora ciò non contrasti con l'esecuzione di altri compiti assegnati, è consentita la lettura di libri e giornali. In presenza di pubblico la lettura va sospesa, libri e giornali riposti.
9. Ciascuno è tenuto a rispondere con cortesia alle domande dei visitatori ed a fornire informazioni sul Castello e sulle collezioni.
10. Chiamare, nei casi di emergenza, il pronto intervento (Polizia, Carabinieri, Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, ecc.) avvertendo nel contempo anche i Responsabili o i loro sostituti, ai quali dovrà essere in ogni caso consegnata una relazione scritta sulle decisioni prese e sulle relative motivazioni.
11. Segnalare tempestivamente all'Ufficio Amministrativo qualsiasi situazione di emergenza o anomala o sospetta, oltre che tutti gli inconvenienti riscontrati nel servizio e nel rapporto con l'utenza.

12. Raccogliere eventuali richieste e osservazioni dei visitatori e comunicarle per iscritto alle Direzioni interessate.
13. Essere a conoscenza della collocazione e del funzionamento del sistema antincendio e antifurto, del sistema di chiusura e apertura delle porte, della ubicazione e del funzionamento degli interruttori di luce, acqua, ecc.;
14. Tenere sotto controllo i visitatori, osservando in particolare eventuali sovraffollamenti e la presenza di elementi di disturbo, regolando il flusso secondo le istruzioni ricevute e verificando che i gruppi organizzati non pregiudichino i diritti dei singoli.
15. Al termine del servizio procedere ad un'accurata bonifica delle sale, controllando che nessun visitatore sia rimasto nei locali, che le porte e le finestre siano chiuse, che le tende siano abbassate e gli ambienti in ordine.
16. In caso di assenze di unità lavorative le integrazioni per ricompattare i gruppi di lavoro devono essere prioritariamente risolte con i gruppi presenti nella stessa giornata lavorativa, preferibilmente tenendo conto della tipologia di responsabilità vacante.
17. La mancata osservanza del presente Regolamento dà seguito alle sanzioni previste dall'inquadramento di categoria. Spetta invece all'intero Consiglio di Amministrazione, alla Direzione ed al personale dell'Ufficio Amministrazione a supervisionarne l'osservanza; segnalando, con puntualità e per iscritto, ogni comportamento non confacente.

## **B. Biglietteria/Bookshop**

In particolare, gli addetti responsabili dell'area e dei servizi relativi alla biglietteria e del bookshop dovranno:

1. Assicurare il servizio di emissione dei biglietti di ingresso.
2. Essere a conoscenza delle tariffe, delle convenzioni e dei biglietti cumulativi (mostra/musei) e segnalare l'esistenza di questi ultimi al visitatore.
3. Verificare, tramite carta d'identità o documenti equivalenti, l'età anagrafica dei visitatori che richiedono i biglietti a tariffa speciale e i relativi tesserini in caso di esenzioni diverse. Controllare la corrispondenza tra la titolarità della Museo Card ed il possessore.

4. Rispettare e fare rispettare il divieto di fare omaggi di biglietti o di altro materiale del bookshop senza previa autorizzazione scritta del Direttore o di componenti del Consiglio di Amministrazione.
5. Controllare che i visitatori depositino ombrelli o borse ingombranti presso il guardaroba.
6. Curare la vendita del materiale didattico, editoriale e di documentazione messo a disposizione (cataloghi e pubblicazioni, video, cartoline, manifesti, ecc.), di eventuale altro materiale (riproduzioni, gadgets, ecc.) e del noleggio delle attrezzature a supporto (audioguide ecc.) assicurandosi della piena comprensione del loro funzionamento, secondo le istruzioni impartite.
7. Consegnare ai visitatori materiale informativo gratuito, moduli interviste, prestare loro supporto per la compilazione e ritirarli compilati; detti moduli andranno consegnati al Responsabile del personale che provvederà a trasmetterli, periodicamente, alle direzioni interessate.
8. Compilare verbali di rilevamento giornalieri, prospetti ecc. che saranno indicati dal Responsabile su richiesta dell'Amministrazione. Detti moduli andranno consegnati al Responsabile che provvederà a trasmetterli, periodicamente, alle Direzioni interessate.
9. Consegnare, secondo le istruzioni ricevute dal Responsabile, il resoconto della biglietteria, del venduto e i relativi introiti, in busta sigillata, all'incaricato della Direzione, il quale, alla presenza dell'addetto, avrà cura di verificare la regolarità degli incassi.
10. Rispondere al telefono, ricevere la posta (da consegnare alle Direzioni interessate) e dare informazioni al pubblico.
11. In caso di necessità, e senza lasciare completamente scoperta la propria zona di competenza, coadiuvare gli addetti ai presidi nella sorveglianza dell'utenza.

## C. Addetto al Presidio

L'addetto ai piani, dovrà:

1. Coordinarsi con gli altri addetti alla sorveglianza per essere presenti nelle sale espositive di competenza, sorvegliando il percorso dei visitatori affinché questi non arrechino danni alle opere d'arte.
2. Comunicare tempestivamente al Responsabile (e successivamente per iscritto) ogni disfunzione degli impianti di sicurezza, idraulico, illuminotecnico e le situazioni di pericolo per le opere esposte riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.
2. Collaborare con gli altri addetti alla sorveglianza seguendo le disposizioni ricevute circa il controllo del flusso di visitatori nei locali di competenza.
3. Far si che i gruppi organizzati in visita alle mostre e al Museo non prevarichino i diritti dei singoli visitatori.
4. Sostituire o coadiuvare gli addetti alla Biglietteria/Bookshop in caso di necessità.
5. Procedere all'inizio e al termine del servizio ad un'accurata identificazione delle opere esposte controllando oltre al numero delle stesse anche la loro corrispondenza alla posizione assegnata e il loro stato di conservazione. Ogni eventuale anomalia riscontrata dovrà essere immediatamente comunicata alla all'Ufficio Amministrativo, oralmente e tramite registrazione di appositi moduli.
6. Ove richiesto, effettuare operazioni di prelievo, trasporto, consegna e ricollocazione di fascicoli, oggetti e documenti; distribuire, smistare e spedire la corrispondenza ed eseguire commissioni – ove richiesto - anche esterne al luogo di lavoro.