



LATTERIA SOCIALE APS

Via Padre Marino n. 404 – 32030 Lozzo di Cadore

C.F. 83004790255 – www.matelcadore.it

segreteria@matelcadore.it - latteriasocialeaps@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

MUSEO DELLE ATTIVITÀ DI TRASFORMAZIONE E DEL LATTE

(redatto conformemente ai livelli minimi e agli standard ottimali definiti dall'Allegato A, DGR Veneto n. 1173/2020)

A – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO PUBBLICO:

- Il Museo – per esigenze legate alla stagionalità e alle presenze turistiche a Lozzo di Cadore e nei paesi limitrofi – viene aperto al pubblico nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre, garantendo ampiamente l'apertura per almeno 100 giorni all'anno.
- Anche al fine di commisurare l'apertura alle esigenze del pubblico e del bacino di utenza, in ogni altro periodo dell'anno viene comunque garantita l'apertura straordinaria su prenotazione.
- Annualmente vengono programmate aperture straordinarie dedicate agli Istituti scolastici del territorio.
- Gli orari di apertura del Museo e delle relative visite guidate accompagnate vengono definite anche in accordo con istituti culturali del territorio, per un coordinamento generale a favore di un'offerta unica al visitatore. A tal proposito si sottolinea la partecipazione dell'ente alla Rete Museale del Cadore, diretta dalla Magnifica Comunità di Cadore, e il coordinamento costante con gli uffici turistici territoriali.
- Tra gli orari di apertura stagionale, la scansione è modulata in modo da garantire aperture anche nei giorni festivi e con preferenza – anche infrasettimanale – per le fasce serali.
- Compatibilmente con le disponibilità del personale addetto e del bilancio dell'ente, ci si impegna ad ampliare ulteriormente la fascia oraria d'apertura quotidiana.

B – PROGETTUALITÀ GESTIONALE E FINANZIARIA:

- Con cadenza annuale, nei primi mesi, viene redatto dall'Organo di Amministrazione della Latteria Sociale APS (ente proprietario e gestore del Museo) un piano annuale che contempla l'attività ordinaria di funzionamento del servizio (con specificazione delle aperture e delle visite guidate) e le iniziative di valorizzazione e promozione dell'istituto, conformemente alle previsioni economico-finanziarie.
- Con cadenza annuale, negli ultimi mesi, viene redatto dal suddetto Organo di Amministrazione una rendicontazione sociale con l'analisi del flusso annuale dei visitatori e delle iniziative complementari di cui al punto precedente.
- La Latteria Sociale APS si impegna annualmente – inoltre – nell'elaborazione di nuove strategie di finanziamento delle attività, specie con la modalità del crowdfunding, a completamento dell'ammontare delle erogazioni liberali per gli ingressi e le iniziative culturali e sociali di valorizzazione e promozione dell'istituto.

C – ACCESSO E FRUIZIONE AL PATRIMONIO CULTURALE:

- L'ente ha predisposto idonea segnaletica indicante la presenza del Museo, già dal centro storico del Comune di Lozzo di Cadore, nonché presso l'ufficio turistico e lungo la via che conduce all'istituto di cultura, con specificazione degli orari di apertura aggiornati e con messa in evidenza delle iniziative culturali e sociali di volta in volta programmate.
- L'accesso al Museo e ai servizi dedicati al visitatore è gratuito, con possibilità di erogazione liberale.
- L'ente è dotato di una carta dei servizi, aggiornata periodicamente.
- Il Museo è dotato di strumenti essenziali di informazione e di orientamento al suo interno, con pannelli e targhette descrittive contenenti informazioni chiare e leggibili, TV con video-viste guidate e approfondimento sui temi di esposizione delle cellule museali.
- L'ente è dotato di apposito sito web, con informazioni essenziali e aggiornate (localizzazione, orari di apertura, contatti, ...) sul Museo e le collezioni presenti, nonché sulle iniziative organizzate: www.matelcadore.it.
- Il sito è dotato inoltre di uno specifico modulo per la procedura di reclamo, con indicazione dei tempi di risposta e del referente.
- Il Museo risulta accessibile, con rampa d'accesso al piano terra, anche ai portatori di handicap. Per le specifiche necessità, il sito web prevede il contatto telefonico o via e-mail degli interessati con l'Organo di Amministrazione per adottare ogni misura necessaria alla specificità dei casi, relativamente all'assistenza, agli strumenti e alle attività.
- L'ente è inoltre presente con una sua apposita pagina in altri siti web (Comune di Lozzo di Cadore, Rete Museale del Cadore, Pro Loco

“Marmarole”, Lozzodicadore.eu, ...) e in alcune app per dispositivi mobili (CulturaVeneto, AmuseApp, ...).

- L'ente è dotato – al suo ingresso – di apposita sezione con materiale informativo sul museo e sul patrimonio e sui servizi del territorio del Cadore. Tali materiali sono distribuiti anche presso gli uffici turistici di ciascun Comune.
- L'ente promuove e organizza visite guidate accompagnate all'interno delle cellule museali, con servizio prestato gratuitamente alla platea dei visitatori. Itinerario previsto: Piazza IV Novembre (partenza), via Padre Marino da Cadore, Chiesa parrocchiale della Madonna del Rosario, Piazza Vecchia, Roggia dei Mulini (con visita interna ed esterna agli antichi opifici in comodato d'uso gratuito alla Latteria Sociale APS e alla centralina idroelettrica “Baldovin” – per l'approfondimento delle antiche lavorazioni connesse all'acqua, i.e. granoturco e altri prodotti agricoli, lana e altri tessuti, ferro, produzione di energia elettrica), borgata Prou e Chiesetta di San Rocco, Museo delle Attività di Trasformazione e del Latte, con approfondimento sulla storia della tradizionale attività di lavorazione casearia, nonché sull'attività di lavorazione del legname.
- All'interno dell'ente è predisposto un percorso tramite QR-code relativamente alla descrizione di ciascun locale e dei singoli oggetti esposti, tradotti anche in lingua inglese.
- Vengono periodicamente organizzate attività educative e laboratori didattici e sono disponibili percorsi tematici (e ludico-didattici, es. caccia al tesoro, corsi tematici di pittura con soggetti fantastici) per classi scolastiche, centri estivi e fasce d'età più giovani.
- L'Organo di Amministrazione della Latteria Sociale APS, in sede di piano annuale di programmazione, effettua una valutazione dei bisogni dell'utenza – anche tramite sondaggi anonimi nei periodi di apertura – al fine di una definizione degli interventi e delle iniziative più efficace.
- L'ente è dotato anche di pagine social (in specie: Facebook e Instagram), costantemente aggiornate con le informazioni necessarie (coordinate geografiche, orari di apertura, contatti) e le iniziative culturali e sociali. È inoltre prevista – a cura dell'Amministrazione – una periodica newsletter a coloro che ne manifestano l'interesse.
- Annualmente vengono organizzate mostre tematiche per promuovere la cultura artistica.
- Sono in fase di predisposizione ulteriori strumenti multimediali (tecnologie VR) per incrementare l'attrattività dell'ente e totem-multimediali per la valorizzazione del patrimonio culturale del territorio

- L'ente è dotato anche di uno spazio per la consultazione di libri e pubblicazioni sulla storia locale e sui temi propri dell'esposizione museale, nonché di spazio relax in sala polifunzionale.

D – PRESENZA DI PERSONALE QUALIFICATO:

- L'ente assicura – con personale di adeguata competenza e preparazione – la vigilanza, l'accoglienza e l'assistenza (anche a portatori di disabilità) all'interno dei locali museali, nonché le visite guidate accompagnate da personale ad hoc.
- L'Organo di Amministrazione della Latteria Sociale APS, ha definito, con propria delibera n. 8 del 30/06/2023 le seguenti nomine, in relazione alle specifiche competenze ed esperienze professionali:
 - o Direttore museale e responsabile delle collezioni e del patrimonio custodito: Dott.ssa Francesca Larese Filon
 - o Responsabile dei servizi educativi: Dott.ssa Anna Maria Marta
 - o Responsabile della sicurezza (RSA e RSSP): dott. Grazioso Piazza
 - o Responsabile delle procedure amministrative ed economico-finanziarie: sig. Valentino Suani
 - o Responsabile pubbliche relazioni, marketing e fundraising: dott. Grazioso Piazza
 - o Responsabile della comunicazione: dott.ssa Carla Laguna.
- Sono previsti periodici corsi di formazione e di aggiornamento per il personale in servizio.

E – CURA E GESTIONE DEL PATRIMONIO:

- Il Museo è dotato di sistemi di conservazione preventiva del patrimonio posseduto, specie tramite digitalizzazione dei documenti storici esposti e di parte dei contenuti dell'archivio di proprietà dell'ente.
- Nel piano annuale di programmazione l'Organo di Amministrazione provvede alla definizione degli obiettivi per eventuali acquisizioni e implementazioni del patrimonio, coerentemente con la missione stabilita ai sensi dello Statuto della Latteria Sociale APS e conformemente alle disponibilità di locali espositivi idonei.
- L'ente è dotato di un inventario digitalizzato, con schede identificative e relativa descrizione degli oggetti esposti e di quelli conservati nell'archivio. Tale inventario patrimoniale – dotato di idonea documentazione fotografica – è costantemente aggiornato ed è fruibile ai visitatori tramite dispositivi fisso posto all'ingresso dell'istituto.
- L'Organo di Amministrazione si impegna – con l'ausilio di esperti – a stimare periodicamente il valore del patrimonio mobiliare.

- Ogni allestimento di nuove celle museali o di modifica agli assetti espositivi sono basati su considerazioni scientifiche che evidenziano i criteri e le motivazioni delle scelte effettuate.
- I beni esposti e quelli conservati nell'archivio dell'ente sono conservati secondo i criteri della sicurezza e della funzionalità.
- L'ente promuove – anche in collaborazione con gli istituti scolastici (per il tramite delle esperienze dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO)) – attività di ricerca sul patrimonio dell'ente e sulla storia locale.
- Con l'ausilio di esperti, l'Organo di Amministrazione si impegna a programmare piani pluriennali e periodici di manutenzione dei beni e di rilevamento e documentazione dello stato di conservazione.

G – ADEGUATEZZA STRUTTURE E STRUMENTI:

- Le sale espositive dell'ente sono adeguate alle funzioni e dotate di certificazione di conformità alla norma sotto il profilo statico, impiantistico e igienico-sanitario. Vi è attento rispetto di tutte le norme di sicurezza degli spazi adibiti al pubblico, compresi i valori di temperatura, umidità e illuminazione adeguati alla conservazione del patrimonio esposto.
- L'ente è dotato anche di un archivio – non accessibile al pubblico – per la conservazione del patrimonio temporaneamente non esposto.
- L'Organo di Amministrazione si impegna – con interventi prossimi – all'ampliamento della fruibilità e dell'accessibilità a ulteriori celle da adibire a esposizione museale, nel rispetto delle suddette prescrizioni.
- La struttura non è dotata di barriere architettoniche, consentendo l'accesso al piano terra mediante rampa collegata alla strada comunale.
- L'Organo di Amministrazione si impegna – con prossime azioni – alla dotazione di strumenti di sicurezza anti-intrusione e di miglioramento dei sistemi centralizzati di monitoraggio e regolazione delle condizioni ambientali.
- La struttura è dotata di uno spazio destinato allo studio e ad incontri pubblici, nonché ad attività di promozione e socialità (esposizioni temporanee, attività educative, laboratori, conferenze, sosta per il pubblico, spazi per bambini).
- È in fase di allestimento uno spazio di caffetteria automatica per ampliamento dello spazio relax dei visitatori.
- Nei pressi della struttura sono presenti parcheggi pubblici comunali per la sosta degli autoveicoli.