

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLE MINIERE E DEL TERRITORIO "MINE" DI CAVRIGLIA

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 57 del 7/03/2013 , modif. con n.232 del 3/10/2013 e con n. 4 del 14/01/2016

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui, il Museo s'impegna formalmente ad offrire precise garanzie agli utenti in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei vari servizi erogati come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione.

Con tale strumento si assicura: la corretta informazione e partecipazione dell'utente, un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna ad erogare sulla base del Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- normativa regionale in materia

2. COMPITI E FINALITÀ

Il Museo è di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Cavriglia e regolato da Regolamento approvato dal Consiglio Comunale con atto n. 45 del 29/11/2012.

Il Museo è situato a Castelnuovo dei Sabbioni, nella parte alta del vecchio abitato, negli edifici precedentemente adibiti a chiesa e canonica.

Il complesso museale è formato da tre parti distinte che occupano edifici separati: uno spazio polifunzionale (auditorium) , un centro espositivo, un centro (il museo) e un centro di documentazione. Lo spazio polifunzionale è pensato e realizzato per iniziative di sviluppo delle tematiche museali oltre a convegni, seminari e vari eventi. Il Museo è allestito in spazi adiacenti alla ex chiesa e si sviluppa lungo due piani, raccoglie documenti di vario tipo: oggetti domestici, strumenti di lavoro, fotografie, filmati e memorie orali incise su nastro sulla storia del territorio, in particolare sulla escavazione della lignite e la vita nella miniera. Il percorso si snoda lungo dodici sezioni:

- l'accoglienza e significato del Museo
- Cavriglia nell'Ottocento
- le lotte
- la miniera a cielo coperto
- il percorso in miniera
- la miniera e il territorio
- le stragi del 1944
- le lotte del dopoguerra
- la miniera a cielo aperto

- la distruzione del territorio
- la ricostruzione del territorio.

3. COMPITI FONDAMENTALI

Si costituisce questa carta dei servizi per fornire una corretta informazione a riguardo dei servizi offerti nel rispetto dell'esigenza dell'utenza.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza: l'accesso ai servizi del Museo è garantito a tutti i cittadini senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica. Il Museo garantisce e si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- Imparzialità: il Museo ispira il proprio comportamento nel rapporto con gli utenti a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale per il soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste, nel rispetto del Regolamento.
- Continuità: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, secondo le modalità e gli orari stabiliti nel regolamento. Eventuali interruzioni dei servizi saranno tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- Partecipazione e trasparenza: il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi, i tempi e le forme attraverso cui è possibile esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- Sicurezza e riservatezza: il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente saranno utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non saranno trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche e comunque nel rispetto dei Regolamenti e della normativa vigente. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).
- Qualità dei servizi: il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla normativa Regionale in materia

4. ORARI DI APERTURA E MODALITÀ DI ACCESSO

"Mine" è aperto tutto l'anno, con orario ampio e prolungato dal martedì alla domenica. Il numero di ore settimanali è garantito per non meno di 1428 ore annuali, compreso il sabato e la domenica. È previsto il lunedì come giorno di chiusura settimanale.

orario

dal martedì alla domenica ore 10.00 – 13.00

dal sabato alla domenica e 15.00 – 18.00

Lunedì chiuso

Chiusure festività civili e religiose: 1° gennaio, Pasqua, 1° maggio, 15 agosto, 25 e 26 dicembre

Aperture festività civili e religiose: 6 gennaio, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 2 giugno, 8 dicembre

Aperture speciali in occasioni di convegni e/o manifestazioni ed eventi

Nelle sale espositive deve essere mantenuto il silenzio e il comportamento dei visitatori non deve arrecare danni ai reperti espositivi o disturbo agli altri utenti. E' vietato fumare e assumere cibi e bevande.

Per l'accoglienza ai visitatori e punto-vendita, prenotazioni visite guidate e corsi, per l'organizzazione e gestione dei servizi al pubblico, per la gestione e organizzazione attività didattica, per informazioni generali, per informazioni turistiche :
tel. 055 3985046 mail info@minecavriglia.it

BIGLIETTI:

Biglietto standard = Euro 5,0

Biglietto ridotto = Euro 3,00 per: under anni 12 , over anni 65 e gruppi di oltre di 10 persone

Per le gli studenti delle scuole del Comune di Cavriglia e gli insegnanti accompagnatori: gratuito

Per le gli studenti delle scuole di altri comuni : ridotto

Per gli insegnanti accompagnatori: gratuito

Laboratori per le scuole del Comune di Cavriglia : gratuito

Laboratori per le scuole: Euro 3,00 per ogni allievo

Laboratori speciali : € 3,00

ACCESSO AI DISABILI:

L'accesso al Museo non ha barriere architettoniche e la mobilità interna è garantita da un ascensore.

5. SERVIZI OFFERTI:

PUNTO VENDITA:

All'interno del " Mine" è presente un punto di vendita (*bookshop*) di oggettistica museale, pubblicazioni e prodotti del territorio.

SITO INTERNET:

Il sito internet di riferimento del Museo è all'indirizzo:

www.minecavriglia.it

VISITE GUIDATE:

Il Museo organizza visite guidate su prenotazione, per gruppi di turisti italiani e stranieri e per gruppi di studenti di ogni istituto e grado.

Su esplicita richiesta gli itinerari possono essere personalizzati in modo tale da rispondere alle esigenze particolari di ogni gruppo di partecipanti.

LABORATORI DIDATTICI E PROGRAMMI DIDATTICI:

Sono proposti servizi aggiuntivi quali laboratori didattici e programmi didattici appositamente strutturati in modo da adattarsi a diverse tipologie di utenza:

- bambini in età prescolare
- alunni della scuola elementare
- studenti delle scuole medie e medie superiori
- studenti degli istituti superiori
- gruppi di adulti, famiglie, anziani

A supporto di dette attività e dei percorsi museali si offrono servizi aggiuntivi quali pubblicazioni e strumenti d'informazione bilingue.

SALA CONFERENZE E ALLESTIMENTI TEMPORANEI:

Fa parte integrante del Museo anche un auditorium, capace di 50 posti seduti, a disposizione di scuole e gruppi turistici. In tal modo, ai percorsi interni alle sezioni espositive, possono essere abbinati approfondimenti tematici per mezzo di filmati o CD Rom proposti su schermo o tramite

videoproiettore. La sala può essere concessa ad Associazioni, Enti o privati che ne facciano richiesta per iniziative di carattere culturale e didattico coerenti con le finalità proprie del Museo stesso (esposizioni temporanee, seminari, convegni, presentazioni di volumi, proiezioni ecc...).

6. NOTE:

La presente Carta è stata redatta sulla base del regolamento del Museo, delibere e ordinanze vigenti e può subire variazioni. Il Museo, a riguardo, si impegna a darne comunicazione sul sito internet del Comune e con altri indirizzi comunicativi (opuscoli, comunicati stampa, etc.).