

LA CARTA DEI SERVIZI DELL' ECOMUSEO MINIERE ROSAS 01 GIUGNO 2014

**1. PREMESSA**

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo si impegna a erogare sulla base del proprio 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";
- Direttiva presidente del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione pubblica 24.03.2004  *misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni*
- Direttiva Ministro per le Riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 20.12.2006  *Per la pubblica amministrazione di qualità*
- il Codice di deontologia professionale dell' ICOM, l' International Council of Museums;

L' aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune, nel social network " MINIERA DI ROSAS" e nella pagina facebook " ECOMUSEO MINIERE DI ROSAS" e in forma cartacea messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso l' ufficio informazioni e accoglienza dell' Ecomuseo Miniere Rosas, sito in località Rosas, Narcao.

**2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)**

L' Ecomuseo Miniere Rosas è un sito di archeologia mineraria. La sua storia inizia ufficialmente nel 1832 con la dichiarazione di scoperta della miniera metallifera. I suoi 150 anni di attività estrattiva hanno portato nel paese di Narcao e in tutto il territorio sviluppo e lavoro sino all' anno della chiusura nel 1980. Come tutte le miniere, anche Rosas era destinata allo smantellamento cancellando così l' identità del territorio ma nel 1986 con ordinanza del Comune del 15 marzo e grazie alla disposizione di fondi Europei è partito un piano di recupero del sito con lo scopo di convertirlo in Museo di Archeologia Industriale. Un restauro che ha restituito a Narcao, dopo quasi vent' anni di lavoro, un monumento di archeologia industriale di assoluto valore culturale, ma anche una struttura turistico ricettiva. Da qualche anno la miniera di Rosas, grazie anche alla collaborazione con il consorzio del Parco Geominerario Storico Ambientale della Sardegna è sotto la tutela dell' Unesco, l' organizzazione mondiale impegnata nel preservare tesori considerati patrimonio dell' Umanità.

Il villaggio è inserito in un paesaggio montano immerso nella vegetazione tipica del clima mediterraneo, tutta la popolazione faunofloristica del territorio è molto varia e ricca di specie autoctone ed endemiche.

L'insieme di caratteristiche di biodiversità insieme al contesto geomorfologico minerario in cui è inserito il Museo rendono idonea la denominazione di "Ecomuseo".

Oggi Rosas si presenta come un grande museo a cielo aperto dove impianti ed edifici accolgono reperti che testimoniano alle generazioni attuali e future diverse realtà tra cui quella sociale, economica, storico-produttiva e come un giacimento di metalli si sia convertito in un giacimento di cultura.

Come previsto dallo statuto e dal Regolamento del Museo sono stati attivati vari servizi mirati al raggiungimento di obiettivi di conservazione, tutela, restauro e valorizzazione delle ex miniere quale patrimonio culturale e storico di percorsi lavorativi del popolo sardo.

#### **Stato attuale dell'Ecomuseo Miniere Rosas e breve descrizione dei servizi attivi**

-L'Ecomuseo Rosas dal punto di vista divulgativo affianca attività escursionistiche con percorsi che comprendono discipline a 360° tra cui geo-mineralogia, antropologia sociale e culturale, architettonica e industriale, e non meno importante floro- faunistica del territorio.

#### **-1) Visita guidata al museo:**

dal 1 agosto 2009 il Museo è aperto 365 giorni all'anno dalla mattina alla sera, con prolungamento dell'orario di apertura nel periodo da Giugno a Settembre. Sono disponibili due servizi con tipi di visita:

- Visita al **Museo - Ecomuseo Miniere Rosas - sala macchine per la flottazione del minerale.**

L'edificio del museo è una struttura di fine ottocento, che aveva come funzione primaria quello di accogliere le rocce asportate dal sottosuolo, separarle ad opera di donne, "le cernitrici", e bambini e lavarle dalle incrostazioni e impurità con acidi corrosivi e tossici. Nel primo decennio del novecento fu trasformato in locale provvisto di macchine per la separazione del minerale con un processo lavorativo meccanico e chimico. Tutto l'insieme delle macchine si chiama impianto di flottazione del minerale e ancora oggi è completo e funzionante.

La visita guidata consiste in una introduzione geo-mineralogica e storica che comprende l'orogenesi del Sulcis, l'origine dell'attività industriale mineraria in Sardegna sino a concludere con gli anni della chiusura della Miniera di Rosas, con successive nozioni sull'abbandono, fasi del recupero e riconversione a museo.

Dopo tale premessa prosegue nel spiegare il funzionamento dell'impianto in modo tecnico, senza trascurare gli aspetti innovativi, antropologici, sociali tra cui malattie e morti provocate dal lavoro, seguono in conclusione aneddoti vari.

In una piccola area della sala, davanti al Murales raffigurante il lavoro dei minatori nel sottosuolo, sono presenti gli attrezzi utilizzati dai minatori per gli scavi, quali caschi del 1920, lampade a carburo, perforatrici e altri attrezzi vari.

Inoltre è presente una piccola esposizione di minerali più rappresentativi del Sulcis, sono esposti i principali minerali appartenenti all'industria mineraria sarda. Oltre ai solfuri provenienti dai giacimenti metalliferi di Rosas come galena, galena argentifera, blenda, calcopirite e altri di ferro sono esposti diversi esemplari di calcite e quarzi e la più ricercata dai visitatori "la Rosasite". Un minerale scoperto nel 1908 dal geologo prof. Lovisato, pubblicazione Gazzetta Ufficiale del Regno d'Italia N. 287 del 9 dicembre 1908, che ha dato prestigio dal punto di vista scientifico al nostro sito. La visita al museo è conclusa. Si invitano i visitatori a lasciare un commento o suggerimento nel libro/registro posto all'uscita del Museo o compilare il questionario di valutazione

#### **-2) Visita guidata al Museo con escursione natura e nella miniera**

Nel percorso non può mancare la visita nel sottosuolo, dove i visitatori per 20/ 30 minuti con entusiasmo e ansia per la discesa in galleria si muniscono di casco e lampade di emergenza e si lasciano alle spalle la luce del giorno. Dentro le viscere della terra è più semplice spiegare quello che viveva un uomo o un bambino che iniziava quotidianamente la sua attività lavorativa, processi e tecniche di abbattimento delle rocce, il buio e l'odore della terra, i racconti del passato, malattie e incidenti mortali, mettono subito in risalto le motivazioni di ribellioni e lotte sindacali iniziate alla fine dell'ottocento.

#### **SALA POLIVALENTE ANNESSA AL MUSEO:**

**Sala convegni : Gli spazi sono adibiti con pannelli che ricreano un percorso storico con foto e didascalie scritte in italiano ed inglese,**

**-Video multimediali multilingue e/o audio guide multilingue.**

Prima di iniziare la visita guidata al Museo oppure una volta finita la spiegazione della guida, i visitatori possono rilassarsi e stare comodamente seduti mentre vengono proiettati i filmati con interviste e testimonianze dei minatori di Rosas. I filmati sono disponibili in italiano, inglese e tedesco.

Il Museo è un' istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Come previsto dallo statuto sono stati attivati vari servizi mirati al raggiungimento di obiettivi di conservazione, tutela, restauro e valorizzazione delle ex miniere quale patrimonio culturale e storico dei percorsi lavorativi del popolo sardo.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

-l' attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.

Il villaggio stesso è oggetto di catalogazione formato da costruzioni ottocentesche quali case operaie, edifici di trattamento, trasformazione e conservazione del minerale estratto, impianti, macchine e attrezzi da lavoro, usate per l' estrazione e la lavorazione del minerale.

-Le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l' organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

-l' attività di ricerca scientifica incentrate in particolare sul tema minerario e ambientale anche in collaborazione con istituti scolastici, centri di educazione ambientale ed altri musei a tema.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### **3.PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **-Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

#### **-Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **-Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

#### **-Partecipazione**

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 e forme attraverso cui essi possono 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 vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono 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. 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 deliberazione della Giunta Regionale n.309/2003: "approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art.10 della L.R.18/2000".

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

-per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;

-per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

#### 4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

##### 4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste da regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- Ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- Comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Museo/Comune e tramite apposito depliant informativo e/o guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito **dalla Direzione del Museo**, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite *depliant informativi, sul sito del Museo/Comune, social network, sulla guida del Museo, info turismo del territorio ecc...*

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è necessaria nel caso di scolaresche e gruppi e per le attività e i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite mail.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto **ALL'INGRESSO DEL MUSEO DI ARCHEOLOGIA INDUSTRIALE "LAVERIA"**. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo **Ecomuseo Miniere Rosas, loc. Rosas, Narcao 09010 (CI)**. Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico ogni giorno preferibilmente su appuntamento.

##### 4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare nei appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

#### 5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite al Museo;
- escursioni natura e miniera;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione, didattica e laboratori per le scuole;
- promozione;
- biblioteca;
- bar/caffetteria;
- punto ristoro;
- book shop;

### 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni Accesso: in base al tariffario vigente e visibile c/o ufficio Info o sul sito
visita da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida; è preferibile su prenotazione	destinatari: gruppi organizzati Accesso: in base al tariffario vigente e visibile c/o ufficio Info o sul sito

### 5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca/Archivio; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in RECEPTION, PUNTO INFORMAZIONI.	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione dei diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare. A pagamento

### 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza cinematografica	filmografie	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	Schede film per proiezioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
Consulenza metodologico - didattica	Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici. Miniere, Natura, Ambiente.	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	Ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare

	nelle singole scuole un laboratorio/progetti speciali	
	Progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni
Consulenza editoriale	Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	Destinatari: autori, cantautori, editori Accesso: da concordare
	Progettazione editoriale per conto di terzi	Destinatari: autori, cantautori, editori Accesso: a pagamento
	Cura redazionale per conto di terzi	Destinatari: autori, cantautori, editori Accesso: a pagamento

#### 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca per terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di conferenze	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di cicli di film	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi
	Organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi
	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto di terzi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento (da concordare)

#### 5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche online, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento
Formazione permanente agli adulti	Organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	Destinatari: laureandi Accesso: da concordare
Formazione per insegnanti	Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: gratuito
	Interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: da concordare

### 5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali di varie tipologie e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Contributi specifici da inserire sul periodico/portale del Comune e Associazione Miniere Rosas	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Distribuzione di prodotti editoriali	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
Comunicazione in rete	Aggiornamento web	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio **amministrativo dell'Ecomuseo Miniere Rosas e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo [amministrazione.minieredirosas@gmail.com](mailto:amministrazione.minieredirosas@gmail.com)**.

### 6. Standard di qualità

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritta del Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché della deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

#### 6.1 Standard giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso di uno Statuto	STATUTO del Museo approvato dall'organo competente, da Delibera Comunale
Trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop/ punto info e accoglienza

#### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

#### 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori antifurto, presenza di opportuna guardia
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Rispetto alle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	Pulizia	Pulizia settimanale
	Riscaldamento	Sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
Accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno (sulla via)
	Utenti disabili	Possibilità di accesso dei disabili; parcheggio



		riservato ai disabili; disponibilità di audio riproduzioni per utenti ipovedenti
--	--	--

#### 6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Direttore del Museo	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del Museo
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	Titoli di studio, esperienza	Per tutti i ruoli rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
Aggiornamento	Formazione, autoformazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
Continuità	Adeguatezza organico	Flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

#### 6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	Semestrale/annuale
Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità verificate

#### 6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
Accoglienza	Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, bar ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
Sussidi alla visita	Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico della Guida al Museo; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
Visita guidata	Accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
Didattica	Pianificazione delle attività	Redazione annuale del piano delle attività educativo - didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
Consultazione	Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del	Consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile

	patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	
Distribuzione in sala di consultazione	Evasione delle richieste	Consegna entro mezz'ora
Prestito	Prestito del materiale archivistico, grafico ed iconografico	Avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; modulistica disponibile
	Prestito del materiale bibliografico e filmico	Immediato (in presenza)
	Prestito interbibliotecario	Immediato (in presenza)
Riproduzioni	Esecuzione sollecita delle riproduzioni	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuto scientifico	Presenza di cultori esperti
Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	Presenza: in giornata o secondo concertazione Telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con Enti e Associazioni varie
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicato stampa per eventi specifici	Tempestività (minimo 4 giorni prima dell'evento)
	Divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo	Trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

## 8. Partecipazione degli utenti- difesa dei diritti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatii valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta/Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza al pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (Bilancio sociale).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento-biglietto con cassa elettronica, compilazione del registro delle visite
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	Esame dei reclami pervenuti, con richiesta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze Quotidianamente sui social network

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio Amministrazione Ecomuseo Miniere Rosas, loc. Rosas, Narcao, 09010 (CI) e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo [amministrazione.minieredirosas@gmail.com](mailto:amministrazione.minieredirosas@gmail.com)