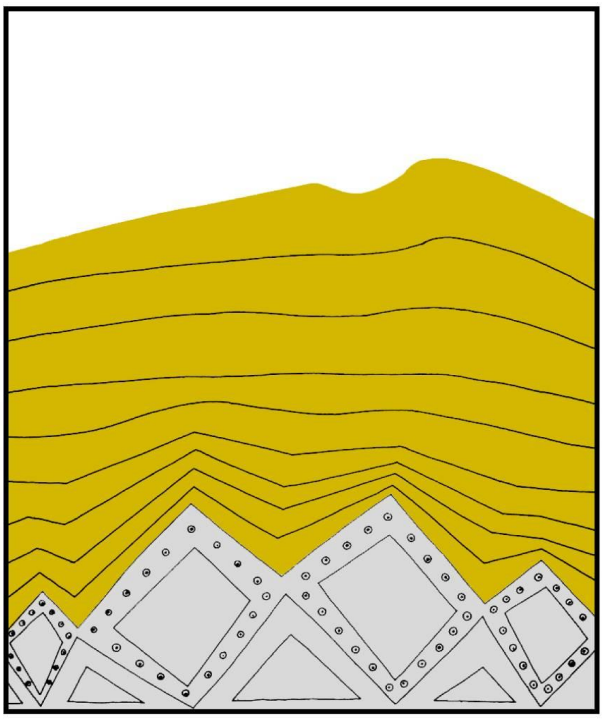

MUSEO CIVICO
PER LA PREISTORIA DEL MONTE CETONA

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nel Museo e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Il documento si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.

Trasparenza
La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Uguaglianza e imparzialità
I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità
Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione
L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed efficacia
Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Sicurezza e riservatezza
Viene garantita 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, comunicati, diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza
Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano a 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 da:
- Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018: "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale";
- Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010: "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali con successive modifiche (Legge Regionale n. 78 dell'11 dicembre 2019) e relativo regolamento (Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 22/R del 6 giugno 2011, come modificato con D.P.G.R. n.50/R del 2 luglio 2020).

Elementi identificativi

Regione Toscana

Provincia Siena

Indirizzo Via Roma, 37

Comune Cetona

Cap 53040

Denominazione Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona

Sito Web http://www.preistoriacetona.it

Email museo@comune.cetona.si.it

Direttore Maria Teresa Cuda

Telefono 0578 269409 – 0578 269416

Natura giuridica-istituzionale Civico

Tipo di gestione Diretta

Anno di Istituzione 1990

Notizie storiche e illustrazione delle caratteristiche principali
L'apertura al pubblico, nel 1990, del Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona ha rappresentato il raggiungimento del primo importante obiettivo di un vasto piano di interventi denominato "Progetto Cetona", avviato nel 1984 dal Comune di Cetona, dall'allora Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana e dall'Università di Siena, come conseguenza diretta della ripresa delle ricerche a Belverde di Cetona. Tale piano ha visto, in seguito, il diretto e fondamentale coinvolgimento dell'Amministrazione

Provinciale di Siena, della Comunità Montana del Cetona (oggi Unione dei Comuni Valdichiana Senese) e della Regione Toscana.
Tre erano le linee guida del progetto:
- l'allestimento del nuovo Museo Civico in cui potesse trovare spazio, accanto alle vecchie collezioni già esposte, la documentazione delle recenti ricerche nel territorio;
- la revisione dei materiali portati alla luce da Umberto Calzoni nelle campagne di scavi condotte a Cetona tra il 1928 e 1940, conservati presso il Museo Archeologico Nazionale di Perugia;
- la realizzazione di un parco a tutela e valorizzazione dell'area di Belverde-Biancheto in cui sono localizzati gran parte dei siti archeologici di epoca preistorica del territorio e che, inoltre, è caratterizzata da un ambiente naturale molto suggestivo.

Il Museo - inserito nella rete museale archeologica regionale, così come programmata dal "Progetto Etruschi" del 1985 e in quella della Provincia di Siena, costituitasi negli anni immediatamente successivi - è stato interessato, tra il 1998 e il 2008, da un significativo ampliamento della superficie espositiva, degli spazi a servizio del pubblico e dei depositi per i materiali e da un sostanziale riallestimento nel 2014.
L'obiettivo "parco" ha visto una prima fase di attuazione con l'acquisizione pubblica (Comunità Montana del Cetona, oggi Unione dei Comuni Valdichiana Senese) dell'area delle grotte di Belverde e del soprastante pianoro del Biancheto, ivi comprese la Grotta Lattaia e la Grotta di Gosto; le più importanti cavità sono state quindi attrezzate per la visita e opportunamente illuminate. Nel 1998 è stato realizzato il Centro Servizi del Parco, un edificio al cui interno sono presenti aule per attività didattica, una sala video, un punto informazioni, sosta e ristoro per i visitatori. Nel 2007, il Parco si è arricchito di una nuova struttura didattica, l'Archeodromo di Belverde, che comprende la ricostruzione di un'area abitativa riferibile all'età del bronzo, una cavità naturale nella quale è allestito un accampamento paleolitico, un settore destinato alla simulazione di attività di scavo archeologico, collegati da un itinerario nel bosco che tocca alcuni dei punti più suggestivi e panoramici dell'intero territorio.
Parallelamente alle opere di valorizzazione, sono state portate avanti le ricerche archeologiche nell'area di Belverde, con campagne di scavi a cadenza annuale dirette dalla competente Soprintendenza e condotte in collaborazione con il Museo di Cetona e l'Università di Siena e la revisione dei complessi rinvenuti da Umberto Calzoni.

Missione

Il Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona è un'istituzione pubblica, permanente e senza scopo di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni archeologiche e paleontologiche in stretta correlazione al territorio di pertinenza.
Esso è strumento di educazione culturale e di sviluppo sociale che opera, con criteri di imparzialità e nel rispetto delle varie opinioni, concorrendo a creare le condizioni che rendono effettiva la valorizzazione del proprio patrimonio, contestualizzandolo nel comprensorio del Monte Cetona e della Toscana meridionale interna e promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica.
In particolare il Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona valorizza la propria identità storica e si fa custode del patrimonio culturale del territorio e del paesaggio circostante, in rispondenza alla Convenzione del Paesaggio e alla Carta di Siena, e dialoga con le comunità locali perseguendo i principi di sviluppo sostenibile, di inclusione sociale, integrazione e democrazia culturale.
Il Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona riconosce come propria dote fondativa primaria l'integrazione territoriale, favorendo e incoraggiando la conoscenza del patrimonio conservato unitamente a quella dei contesti di riferimento, inseriti nell'area del "Parco archeologico naturalistico di Belverde" di proprietà dell'Unione dei Comuni Valdichiana Senese.

Servizi

Il Museo Civico di Cetona e il Parco archeologico naturalistico e Archeodromo di Belverde sono gestiti in forma integrata**.**

• Biglietto d'ingresso Museo: Intero € 4,00, ridotto € 3,00

• Parco e Archeodromo: Intero € 7,00, ridotto € 5,00

• Cumulativo Museo, Parco e Archeodromo: Intero € 8,00, ridotto € 6,00

• Cumulativo ridotto per gruppi scolastici (con visita guidata): € 6,00

• Ridotto per anziani (sopra 65 Anni), ragazzi (6-14 anni) e scuole; Soci Touring, soci Edumusei, tesserati CGIL, soci CTS, ISIS e IRIC (centro turistico studentesco e giovanile).

• Ingresso gratuito per i residenti del Comune di Cetona e per i bambini sotto i 6 anni; studenti di beni culturali e scienze della terra, dipendenti del Ministero della Cultura, soci ICOM (International Council Organization Museum).

Il Museo è ubicato al piano terra del Palazzo Comunale, in via Roma 37 a Cetona – SI (Telefono: 0578 269416)
Il Parco è in località Belverde, Strada della Montagna, Cetona - SI; l'ingresso al Parco è presso il Centro Servizi, segnalato da cartelli lungo la stessa strada (Telefono: 0578 239219).

Il Museo resta aperto:

- da luglio a settembre, da martedì a domenica dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00.
- da ottobre a giugno, lunedì ore 10.00-13.00; venerdì ore 15.00-18.00; sabato e prefestivi, domenica e festivi ore 10.00-13.00 / 15.00-18.00; aperto anche su prenotazione per gruppi minimo 10 persone.
- festività natalizie e di inizio anno (dal 24 dicembre al 6 gennaio) ore 10.00-13.00 / 15.00-18.00; 25 dicembre ore 10.00-13.00; 1° gennaio ore 15.00-18.00.

Il Parco e l'Archeodromo restano aperti:

- da luglio a settembre, da martedì a domenica ore 10.00-19.00; visite alle ore 10.00 e 11.00 / 14.00, 15.00 e 17.00.
- da ottobre a giugno, sabato e prefestivi ore 14.00-17.00; domenica e festivi ore 10.00-17.00; visite alle ore 10.00 e 11.00 / 14.00 e 15.00; aperto anche su prenotazione per gruppi minimo 10 persone.
- chiuso il 25 dicembre; aperto 26 dicembre ore 10.00-13.00, 1° gennaio ore 15.00- 17.00.

Per le scuole è prevista la visita guidata al Museo, al Parco e all'Archeodromo, compresa nel costo del biglietto d'ingresso.

L'accesso a tutti gli spazi del Museo è possibile ai disabili.

All'interno del museo sono presenti sale per esposizioni temporanee, conferenze, lettura, audiovisivi e punti sosta per bambini**.**

Il Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:
– Esposizione permanente dei complessi archeologici preistorici rinvenuti nell’area del Monte Cetona, in

grotta e all'aperto.
– Mostre temporanee. Il Museo allestisce regolarmente mostre temporanee, organizzate in collaborazione anche con altri enti, per valorizzare il patrimonio archeologico conservato.
– Accesso ai depositi, previa autorizzazione della Direzione.
– Fondo librario specializzato consultabile a richiesta.
– Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione di studi e ricerche archeologiche; è disponibile a fornire consulenza museale e bibliografica, nazionale e internazionale, compatibilmente con le proprie competenze e con le esigenze d'ufficio.
– Progetti culturali. Il Museo organizza e realizza convegni e seminari, incontri con autori e presentazione di volumi, eventi e iniziative culturali di vario genere in collaborazione con enti culturali pubblici o privati o con singoli studiosi, previa valutazione del progetto.
– Pubblicazioni. Il Museo cura direttamente, o in collaborazione con altri soggetti, la pubblicazione di opere scientifiche o a carattere divulgativo sulle proprie collezioni.
– Bookshop. Presso il bookshop del Museo e del Parco sono disponibili pubblicazioni sulle evidenze naturalistiche e archeologiche del territorio, volumi sulla storia di Cetona, guide e cataloghi editi dalla Fondazione Musei Senesi.
– Servizi educativi. Su richiesta per scuole e gruppi vengono effettuati laboratori tematici, attività di sperimentazione, simulazione e animazione con operatori specializzati negli spazi dell'Archeodromo di Belverde, previa prenotazione. In determinate occasioni tali servizi sono offerti gratuitamente. Il Museo è inoltre disponibile ad attivare progetti di tirocinio, stage, alternanza scuola/lavoro, servizio civile.
– Servizio di prenotazione. I gruppi che vogliono visitare il Museo e il Parco devono effettuare obbligatoriamente la prenotazione, senza pagamento anticipato.
– Dispositivi e misure di sicurezza. Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale del Museo e dei depositi sono sottoposte a videosorveglianza.

In caso di situazioni di emergenza, come quella evidenziata durante la pandemia Covid-19, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i sistemi a disposizione (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale, newsletter, etc.).

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e al Parco e usufruire dei servizi secondo le modalità sottoindicate.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Amministrazione Comunale di Cetona, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto, sul sito web dedicato e sui social media.

Gli utenti hanno diritto a:
- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e del Parco e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; presso la biglietteria si possono ottenere le informazioni generali e i dettagli sulle attività in programma; ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: personalmente, con il personale in servizio; per telefono; per posta elettronica e tramite i social media;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami, tramite l'apposita scheda in versione cartacea o disponibile sul sito web del Museo;
- chiedere informazioni specifiche al Direttore del Museo previa richiesta di appuntamento.

Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Museo e del Parco.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida, sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

È rigorosamente vietato al pubblico:
- toccare i reperti esposti o compiere qualsiasi atto che possa recare danno o mettere in pericolo i reperti esposti e l'allestimento museale;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare alimenti e bevande nelle sale espositive;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash o riprendendo altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- parlare ad alta voce o recare disturbo in qualsiasi modo agli altri visitatori.

È consentito effettuare fotografie per finalità di studio o per interesse personale senza uso di cavalletto e flash. L'uso delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione.

Sono ammessi cani di piccola taglia che devono comunque essere tenuti al guinzaglio.

Standard di qualità

Il Museo si impegna mantenere il proprio ordinamento e funzionamento in base agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018: "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale". La Direzione e gli operatori perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la presente Carta fissa gli obiettivi che il Museo s'impegna a realizzare:
– Gestione e cura delle collezioni. Conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
– La struttura. Nelle sale di esposizione del Museo è assicurata la presenza di un operatore, la videosorveglianza, un ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento, possibilità di accesso dei disabili.
– Servizi al pubblico. È garantito un orario di apertura al pubblico di almeno 24 ore settimanali di media, compreso il sabato e la domenica; orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita, sia per visitatori italiani che stranieri, con didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di acquistare guide con differenti gradi di specificità per i visitatori; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet.

Valutazione

Al fine di valutare la qualità delle prestazioni, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo di Cetona svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sull'efficacia complessiva dei servizi resi, analizzando il tasso di gradimento delle proposte e il livello di soddisfazione del pubblico.
Per facilitare una corretta valutazione dei dati, viene fatto uso di un questionario appositamente predisposto, differenziato per tipo di utenza (visitatori adulti, insegnanti con scolaresche, bambini),

compilabile anche on-line sul sito del museo.
A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative del museo attraverso email.
È a disposizione del pubblico, a fine percorso, presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato periodicamente dalla Direzione.

I reclami, rivolti al Direttore, devono essere scritti, consegnati a mano o trasmessi tramite posta tradizionale o posta elettronica, compilando l'apposito modulo allegato in chiusura alla presente Carta dei servizi. Potranno essere presi in considerazione solo i moduli completi in ogni loro parte, comprensivi di generalità, indirizzo e recapito del proponente. Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

La presente Carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico (triennale) e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità. Viene pubblicata sul sito web del Museo www.preistoriacetona.it

Adozione: Maggio 2023.

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

COGNOME_____

NOME _____

NATO/A A _____PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A_____ PROV. _____

VIA_____ CAP_____ TELEFONO_____

E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO _____

_____

_____

MOTIVO DEL RECLAMO_____

_____

_____

_____

_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI_____

_____

_____

_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati dal Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona.

DATA_____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

Museo Civico per la Preistoria del Monte Cetona – Comune di Cetona
Via Roma, 37 53040 CETONA SI) tel. 0578 269409 – 0578 269416 museo@comune.cetona.si.it