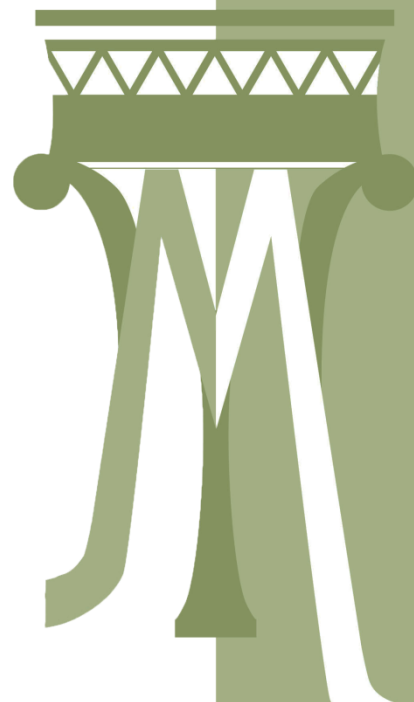




Comune di Santadi

Carta della qualità dei servizi
Museo Civico Archeologico
di Santadi



LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI MUSEALI

Approvata con Determinazione del Responsabile dell'Area Amministrativa e alla Persona n. 176 del 30 maggio 2017

1. PREMESSA

La Carta della qualità dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. 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 del 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 15.03.1997, 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.
- La L.R. 14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*".
- La deliberazione della Giunta Regionale n. 50/23 del 20.9.2016: "*Riconoscimento di musei e raccolte museali di "interesse locale"*".

L'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi, previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modifica 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 e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti presso il punto di informazione del Museo.

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

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 al fine sia di preservare la memoria e incentivare l'interesse verso il passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

In questo contesto il Museo persegue organicamente l'obiettivo di favorire la godibilità dei beni esposti, in particolare diffondendone la conoscenza in relazione ai dati storici, ai siti archeologici e all'analisi di aspetti di vita quotidiana delle epoche che rappresentano.

Concepito come 'Museo del territorio', il Museo Civico Archeologico di Santadi custodisce i reperti provenienti dai principali siti archeologici del Basso Sulcis in

un'esposizione organizzata secondo la successione cronologica delle diverse civiltà susseguitesesi dal Neolitico all'età romana. L'esposizione si articola intorno a materiali particolarmente significativi come le ceramiche e l'industria litica dei villaggi della Cultura di San Michele di Ozieri di diverse provenienze, i pugnali in rame e bronzo della necropoli a *domus de ianas* di Montessu, i corredi funerari dell'Area archeologica di Pani Loriga. Tra le collezioni musealizzate spicca il deposito votivo della grotta di Su Benatzu, importante santuario in grotta della Sardegna nuragica. Migliaia le offerte votive, significative per la lunga continuità di frequentazione: ceramiche (rinvenute in cumuli riprodotti nell'allestimento museale) e oggetti metallici, tra cui i pugnali e il tripode bronzeo di tipo cipriota. Supporti multimediali, applicativi smartphone e audioguide diversificano le modalità di fruizione, facilitando la contestualizzazione dei reperti e dei siti del territorio che attestano l'evolversi dei modelli di insediamento nel tempo.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- L'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- La realizzazione di attività didattica e di iniziative culturali, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, cicli di lezioni, seminari e convegni, tirocini e stage, visite guidate a tema e laboratori, pubblicazioni e presentazioni.
- L'attività di ricerca scientifica è incentrata sia sui reperti provenienti da ritrovamenti sporadici sia sui materiali frutto di scavi regolari, questi ultimi previa collaborazione con la direzione scientifica degli stessi e in ogni caso con la Soprintendenza archeologica. La pianificazione della ricerca scientifica permetterà, per il prossimo anno, di far confluire l'attività di studio in una pubblicazione di catalogo delle collezioni esposte.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Civico Archeologico di Santadi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 19994:

- **Uguaglianza.** Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e garantendo l'accesso agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- **Imparzialità.** Il Museo si ispira 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 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 usati unicamente per 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 proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo comprensibile per tutte le tipologie di utenti, impiegando un linguaggio semplice e accessibile. Il personale si qualifica con il proprio tesserino identificativo e con il proprio nome 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 L.R. 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".

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 dal 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 e con gli operatori è possibile inoltre comunicare per telefono, fax, posta elettronica. Le informazioni sono disponibili presso le altre sedi del Sistema museale di Santadi (Museo Etnografico "Sa Domu Antiga" e Area archeologica di Pani Loriga, consultando il sito del Museo www.museoarcheologicodisantadi.it, la pagina Facebook del Museo e tramite apposito depliant informativo).

L'apertura del Museo rispetta la seguente articolazione:

Lunedì-martedì: chiuso

Mercoledì-giovedì: 8.00-14.00

Venerdì-sabato-domenica: 8.30-13.30; 15.30-18.30

Su specifiche richieste da parte di scolaresche e gruppi organizzati si effettua una estensione dell'orario o l'apertura in giornate di chiusura ordinaria del Museo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso secondo le disposizioni adottate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 5 del 02.02.2017, secondo il seguente tariffario:

Biglietto cumulativo (Museo archeologico, Museo etnografico, Sito di Pani Loriga)

Adulti Biglietto intero € 7,00

Minori fino anni 14, scolaresche di ogni ordine e grado Biglietto ridotto € 4,00

Gruppi maggiori di 20 persone Biglietto ridotto € 5,00

Biglietto cumulativo (Museo archeologico e Museo etnografico)

Adulti Biglietto intero € 5,00

Minori fino anni 14, scolaresche di ogni ordine e grado Biglietto ridotto € 3,00

Gruppi maggiori di 20 persone Biglietto ridotto € 4,00

Biglietto sito archeologico Pani Loriga

Adulti Biglietto intero € 5,00

Minori fino anni 14, scolaresche di ogni ordine e grado Biglietto ridotto € 3,00

Gruppi maggiori di 20 persone Biglietto ridotto € 4,00

Sono previste le seguenti esenzioni:

- Minori di età compresa tra 0 e 5 anni
- Autista e Capogruppo Comitiva
- Disabili al 100% e relativo accompagnatore
- Dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali purché muniti di tessera
- Giornalisti purché muniti di tessera
- Soggetti istituzionali previa comunicazione da parte dell'Ufficio competente
- Particolari ricorrenze e finalità di carattere culturale e sociale nelle quali la G.M. ravvisi una rispondenza agli indirizzi stabiliti nel programma amministrativo

L'importo del biglietto è suscettibile di variazione annuale. Le variazioni saranno portate a conoscenza del pubblico mediante adeguata informazione (sito web del Museo; presso la sede museale).

Per garantire una efficiente programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi. È obbligatoria inoltre la prenotazione per le attività culturali e laboratoriali rivolte a specifiche fasce di utenza. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono, mail o fax sia durante gli orari di apertura che di chiusura.

4.2. Doveri degli utenti

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

Nel Museo è rigorosamente vietato:

- Toccare le opere esposte, compresi i reperti che si trovano al di fuori degli espositori, e compiere qualsiasi atto che possa recare danno o mettere in pericolo i beni esposti.
- Effettuare riprese fotografiche e audiovisive a uso commerciale senza le apposite autorizzazioni. Non sono soggette ad autorizzazione le riproduzioni senza fini commerciali con apparecchi portatili senza l'impiego di ponti o strumenti d'illuminazione. Sono escluse specifiche situazioni di scavo in corso, materiali provenienti da scavi in concessione e materiali oggetto di studi in corso, per cui è comunque necessario verificare col personale la possibilità di effettuarle. Le presenti disposizioni sono regolamentate nell'art. 15 del Regolamento del Museo.
- Recare disturbo agli altri visitatori e allo svolgimento delle attività museali.
- Fumare in tutti i locali del Museo, consumare bibite e alimenti, correre.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi/attività:

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visite guidate	Il biglietto di ingresso include sempre l'accompagnamento e la visita guidata anche per singoli utenti, disponibile anche in lingua inglese, francese e spagnola.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
	Prenotazione obbligatoria nel caso di gruppi e scolaresche	Destinatari: senza restrizioni Accesso: riduzioni in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
Sussidi alla visita	Completezza dell'apparato didascalico in lingua italiana e inglese.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Presenza di audioguide.	
	Si dispone di un tavolo multitouch di ultima generazione e di facile consultazione contenente un catalogo delle opere musealizzate e una guida del Museo, delle collezioni e dei contesti territoriali di provenienza.	
	Presenza di postazioni multimediali multilingua.	
	Presenza di applicativi per smartphone.	
	Presenza di un opuscolo informativo in lingua italiana e inglese.	
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di conferenze	
	Organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	
	Organizzazione e realizzazione di cicli di lezioni	
	Organizzazione e realizzazione di eventi finalizzati alla divulgazione del patrimonio, incluse attività di archeologia sperimentale dimostrative e/o partecipate e manifestazioni in occasione di Giornate Europee del Patrimonio, Monumenti Aperti, Giornate FAI.	
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	Destinatari: senza restrizioni Accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico

Servizio educativo-didattico	Si dispone di un'offerta didattica stabile rivolta alle Scuole di ogni ordine e grado e annualmente si predispongono un programma di attività educative (Servizio Civile Nazionale se attivato, programmi di alternanza Scuola-Lavoro, formazione nell'ambito della manifestazione Monumenti Aperti, percorsi inerenti i progetti FAI con le scuole.	Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento solo nel caso dell'attività didattica
Corsi per gli adulti	Organizzazione e realizzazione di cicli di lezioni e escursioni, anche in collaborazione con l'Università e la Soprintendenza competente.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento
Tirocini e stage	Tutoraggio attraverso la predisposizione dei progetti, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto, sui temi della museografia e museologia, sulla gestione museale e sulle aree disciplinari trattate	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso: tramite convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	Destinatari: laureandi Accesso: tramite convenzione
Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali per la comunicazione del Museo (depliant, locandine), inclusa la redazione, la revisione e la cura redazionale	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Comunicazioni online	Aggiornamento web tempestivo, delle news e delle altre pagine del sito. Gestione delle pagine social.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Book shop	Presenza di pubblicazioni di impronta scientifica, anche di carattere divulgativo, sui principali siti archeologici della Sardegna, con particolare attenzione per le realtà culturalmente vicine a quelle del territorio di Santadi e del Sulcis.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la necessità di miglioramenti, il Museo svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati verificando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative, i dati quantitativi sull'uso delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti tramite questionari di gradimento e moduli raccolta reclami e suggerimenti in format disponibili presso la sede museale. I reclami possono essere inoltre orali, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale da sottoporre alle valutazioni del Comune di Santadi, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Il processo partecipativo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire possibili disservizi. Per dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre 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'indirizzo di posta elettronica del Museo sistemamuseale.santadi@gmail.com all'attenzione del Direttore.