



COMUNE DI TRESNURAGHES
PROVINCIA DI ORISTANO

B. Nuraghe
Museo
CASA DERIU
TRESNURAGHES
Centro Culturale Polifunzionale

CARTA DELLA
QUALITÀ DEI **S**ERVIZI
MUSEALI

1. PRESENTAZIONE

1.1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. 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 della qualità dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale ed adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta della Qualità dei Servizi Museali è redatta secondo i principi della normativa vigente:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi 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 D.M. 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 etico per i musei" dell'*International Council Of Museums* (ICOM), adottato nel 1986 e revisionato nel 2004;
- la L.R. 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".

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.

La Carta della Qualità dei Servizi Museali è resa pubblica sia attraverso i siti web del museo www.museotresnurages.it e del Comune di Tresnurages (OR) www.comune.tresnurages.or.it sia in forma cartacea, messa a disposizione degli utenti presso la biglietteria/ufficio informazioni del Museo.

1.2 PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il MUSEO CASA DERIU di TRESNURAGES si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *Uguaglianza e imparzialità*. I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
- *Continuità*. 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*. Il Museo 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.

2. LA STRUTTURA

2.1 NATURA GIURIDICO ISTITUZIONALE

La titolarità giuridica del MUSEO CASA DERIU TRESNURAGHES è del Comune di Tresnuraghes, che la gestisce in aderenza a:

- Codice etico professionale dell'ICOM, adottato all'unanimità dalla 15^a Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986, così come modificato dalla 20^a Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21^a Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l'8 ottobre 2004.

- normativa nazionale italiana sui musei, costituita in particolare dal D. Lgs. 42 /2004 e successive modifiche e dal D. M. (Ministero per i Beni e le Attività Culturali) del 10 maggio 2001, recante l'Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei,

- normativa regionale sarda sui musei e luoghi della cultura, costituita dalla L.R. 14 /2006.

2.2 ISTITUZIONE, SEDE E FINALITÀ

Il MUSEO CASA DERIU TRESNURAGHES è istituito con Delibera del Consiglio Comunale n.2 del 10.02.2017. con delibera dello stesso Consiglio n. 3 del 10.02.2017 se ne approva il regolamento.

Il MUSEO ha sede presso la struttura storica della CASA DERIU, di proprietà del Comune di Tresnuraghes, situata alla VIA SAN GIORGIO, 18.

Il MUSEO CASA DERIU è una istituzione permanente, senza fini di lucro, aperta al pubblico, che acquisisce, raccoglie, conserva, ordina, espone beni culturali, salvaguardando e portando a conoscenza dei cittadini testimonianze di cultura materiali e immateriali, a fini di studio, di educazione e di diletto. In particolare il museo ha le seguenti finalità:

- Acquisire, raccogliere, conservare, ordinare ed esporre le testimonianze materiali ed immateriali relative alla vita, alla politica, alle istituzioni, agli usi e costumi della Sardegna fra il XVIII ed il primo cinquantennio del XX secolo.
- Acquisire, raccogliere, conservare, ordinare ed esporre le testimonianze materiali ed immateriali relative alla stampa, al giornalismo ed ai periodici in Sardegna fra XVIII e XX secolo.
- Acquisire, raccogliere, conservare, ordinare ed esporre le testimonianze materiali ed immateriali relative alla storia della grafica editoriale e pubblicitaria.
- Acquisire, raccogliere, conservare ed ordinare le testimonianze materiali ed immateriali relative alla difesa dei diritti umani, con particolare riferimento alla storia del fenomeno

dell'emigrazione dei sardi all'estero, ed alla tragedia dei "desaparecidos" in Argentina, in stretta collaborazione con il Centro Mastinu-Marras con sede in questo comune.

2.3 LA MISSION DEL MUSEO

Il Museo ha la missione di tutelare e salvaguardare il proprio patrimonio storico, documentario, storico artistico ed etnografico e quello del paese e del territorio ai fini della crescita culturale e sociale dei suoi abitanti e con l'obiettivo a lungo termine di rilanciare l'economia locale su base turistico-culturale incentivando la collaborazione fra gli operatori turistici presenti in loco.

A questo scopo, il Museo si propone di:

- conservare le proprie collezioni e potenziarle attraverso acquisizioni, scambi permanenti e temporanei, donazioni e lasciti;
- promuovere attività di ricerca e studio sulla storia e l'etnografia della Sardegna e del territorio, sulla storia della Sardegna fra il XVIII e il XX secolo, sulla storia della stampa e del giornalismo, sulla storia della grafica editoriale e pubblicitaria, finalizzate ad accrescere una migliore diffusione e divulgazione della conoscenza dei beni culturali di proprietà del museo;
- promuovere attività di ricerca, documentazione e studio sulla difesa dei diritti umani;
- promuovere attività di ricerca, comunicazione e studio sulla storia del fenomeno dell'emigrazione dalla Sardegna.
- assicurare le attività di gestione, valorizzazione e promozione, incrementando nel territorio i servizi al pubblico e migliorandone la qualità;
- garantire una chiara ed agevole comunicazione dei contenuti del museo, articolata in relazione a diversi target di visitatori;
- realizzare attività rivolte al mondo della scuola per favorire la conoscenza e la comprensione dei contenuti del Museo.
- organizzare mostre, eventi culturali e convegni, iniziative editoriali, ricerche, pubblicazioni, attività didattiche o divulgative, in collaborazione con soggetti economici e con enti ed istituzioni, anche internazionali, ed organi competenti per il turismo e, in particolare, con la Regione Autonoma della Sardegna;
- curare forme di collaborazione e scambio con musei, enti, istituti ed associazioni sia pubblici sia privati;
- collaborare attivamente alle iniziative di promozione del territorio e costituire un canale di accesso alla conoscenza per tutte le organizzazioni economiche e sociali di valenza turistico culturale.
- avvalersi per tutti gli aspetti della sua attività di adeguate figure professionali, anche sulla base di apposite convenzioni.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Sardegna, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della presente Carta dei servizi.

3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

3.1. DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al MUSEO CASA DERIU 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 CASA DERIU e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il MUSEO CASA DERIU attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. Il MUSEO CASA DERIU è dotato di un punto informazioni e prenotazioni. E' possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria/*info point* situata presso il piano terra del MUSEO CASA DERIU oppure attraverso il sito *web*. L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Giunta Comunale, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite il materiale informativo, la bacheca presente presso il portale esterno del museo, ed alla sezione Orari e tariffe del sito *Web*. L'accesso al MUSEO CASA DERIU è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono indicati in appositi tariffari esposti al pubblico. Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività didattiche. Le prenotazioni si possono effettuare tutti i giorni tramite telefono o tramite sito *web*. Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile la cassetta e il questionario di rilevazione del gradimento del pubblico presso la biglietteria/*info point*. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo del soggetto gestore.

3.2. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del MUSEO CASA DERIU sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. I visitatori sono tenuti a depositare all'ingresso del MUSEO CASA DERIU in spazi idonei e destinati a tale scopo borse voluminose e zaini. All'interno del MUSEO CASA DERIU è inoltre vietato:

- toccare e/o sfogliare in qualunque modo i beni esposti;
- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili e quelli di piccola taglia tenuti in spalla o su appositi supporti;
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare;
- usare il cellulare in modo chiassoso e non rispettoso delle libertà altrui all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

4. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

4.1 ACCESSO.

Gli orari di apertura e le modalità di accesso al MUSEO CASA DERIU sono stabiliti dalla deliberazione della Giunta Comunale n. 11 del 08-03-2017.

Nello specifico il MUSEO è aperto al pubblico secondo i seguenti orari:

Orario Invernale (dal 1 Ottobre al 30 Aprile):

Tutti i giorni: mattina 10:00-12:30 / pomeriggio 15:30-18:00. Lunedì e Martedì chiuso.

Orario estivo: (dal 1 maggio al 30 settembre)

Tutti i giorni: mattina 11:00-13:00 / pomeriggio 17:30-20:00. Lunedì chiuso

L'accesso al MUSEO è a pagamento (ex. D.Lgs. n.42/04 art. 103). I costi dei biglietti, le riduzioni e le gratuità sono le seguenti: Biglietto Intero (ingresso) € 4,00, Ridotto (ingresso) € 2,50 Riduzioni: Bambini fra 6 e 12 anni, Gruppi con più' di 10 persone, cittadini di età superiore a 65 anni. Gratuità: Residenti nel Comune di Tresnuraghes, bambini di età inferiore a 6 anni, disabili – membri dell'ICOM, ricercatori previa richiesta scritta alla direzione – tutti i visitatori in caso di evento deciso dall'Amm. Comunale - Funzionari delle Soprintendenze statali e regionali, giornalisti accreditati con permesso della Direzione del Museo - guide turistiche e interpreti turistici, accompagnatori di gruppi (mediante esibizione di valida licenza, rilasciata dalla competente autorità) - insegnanti accompagnatori di scolaresche.

4.2. ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti un montacarichi e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza, pertanto tutto il museo è visitabile da persone con difficoltà motorie. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

4.3. ACCOGLIENZA

Un punto di informazione e prima accoglienza è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti con gli orari di apertura, i calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi. E' presente un bookshop fornito di gadget e libreria.

4.4 COMUNICAZIONE INTERNA.

Il percorso museale è caratterizzato dalla presenza di pannelli esplicativi in italiano ed inglese. Una pianta all'ingresso ed una guida permettono di orientarsi all'interno della struttura.

4.5. FRUIZIONE

Tutte le sale di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Nel punto informazione è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro. L'elenco è aggiornato continuamente. La prenotazione per le scolaresche ed i gruppi è gradita. Le prenotazioni sono calendarizzate. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta. La visita guidata è effettuata su richiesta dell'utente. In casi di sovraffollamento della struttura essa può essere sostituita con una semplice introduzione alla visita.

4.6 AREA EDUCAZIONE E DIDATTICA

Il Museo formula vari laboratori didattici ed attività didattiche adattati in base alle tipologie ed ai *target* di utenza. I laboratori e le attività hanno lo scopo di rendere più accattivante la comprensione del percorso museale di comunicarne in modo più agevole i contenuti. L'offerta didattica del Museo è comunicata all'utenza attraverso apposito materiale informativo.

4.7 RIPRODUZIONI

La riproduzione fotografica o con filmati dei beni culturali esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. n.41 22 gennaio 2004, artt.107-109). Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta ad autorizzazione del Direttore ed eventuale pagamento di un canone.

4.8 CONSULTAZIONE ARCHIVIO E EMEROTECA STORICA

L'archivio storico del museo e l'emeroteca storica sono consultabili per studio o ricerca previa richiesta di autorizzazione da presentare alla direzione del museo. Sono disponibili sul sito web www.museotresnuraghes.it e presso la sede museale gli elenchi dei documenti e delle riviste consultabili. Nella richiesta alla direzione il ricercatore dovrà indicare i riferimenti alla collocazione in archivio del documento da consultare. In attesa di attuare la digitalizzazione del fondo documentario del museo, al ricercatore verrà consegnato il documento originale. Esso potrà essere visionato esclusivamente presso la sala consultazione. Le copie fotografiche e fotostatiche del materiale sono soggette ad autorizzazione della direzione ed al pagamento di un canone. Si allega alla presente carta un fac-simile di modulo prestampato per la richiesta del materiale in consultazione.

4.9 COMUNICAZIONE WEB

Il MUSEO CASA DERIU comunica all'esterno anche attraverso la rete internet. La pagina ufficiale del Museo è reperibile all'indirizzo www.museotresnuraghes.it. Nel sito internet, costantemente aggiornato, sono contenute tutte le informazioni relative al museo ed all'offerta didattica. Il MUSEO è titolare inoltre di una pagina Facebook "MUSEO CASADERIU TRESNURAGHES", dove gli utenti vengono costantemente aggiornati sulle attività dell'istituzione.

5. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità e dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: compilare il modello prestampato da lasciare presso la cassetta dei reclami collocata presso il punto informazione del museo, inviare una email al seguente indirizzo direzione@museotresnuraghes.it o chiamare il numero 0785 35509. Il Museo si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi. Si allega alla presente carta un modello prestampato per la presentazione di reclami o suggerimenti.

6. COMUNICAZIONE

La Carta della Qualità e dei Servizi è presente all'ingresso della struttura, sul sito istituzionale del Comune di Tresnuraghes, sul sito del Museo www.museotresnuraghes.it.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultima revisione: Marzo 2017 versione in lingua italiana

MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO/ SUGGERIMENTO

MOTIVO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO:

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 da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MODULO DI RICHIESTA DI MATERIALE IN CONSULTAZIONE
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

Alla Cortese Attenzione del
DIRETTORE

MUSEO CASA DERIU
TRESNURAGHES (OR)

OGGETTO: Richiesta materiale in consultazione

Il/La sottoscritto/a

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____ CAP _____ TELEFONO _____
e_MAIL _____

In qualità di

Studente Libero ricercatore Ricercatore Ricercatore Universitario Studente Univ.
Struttura _____ di _____ riferimento: _____

Motivo della richiesta (specificare argomento e tipo di ricerca)

Documenti richiesti:

Archivio Emeroteca storica Biblioteca

Elenco documenti e Collocazioni:

Il richiedente garantisce il rispetto dei beni chiesti in consultazione e è consapevole del divieto di riproduzione del in qualsiasi forma.

_____, li _____

Firma
