



**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DEL CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO
“GENNA MARIA” DI VILLANOVAFORRU**

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO “GENNA MARIA” DI VILLANOVAFORRU

1. PREMESSA

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 dei servizi degli Istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato 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 dei Servizi è stata redatta con riferimento alla seguente normativa:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 " Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 ";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “ Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei” e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 14/2006 “ Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- la Convenzione Quadro del Consiglio di Europa sul Valore dell'eredità culturale per la società, sottoscritta dal governo Italiano a Strasburgo il 27/02/2013;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 08/08/2013 “Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della legge regionale 20 settembre 2006, n. 14 Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura”

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

a. **Uguaglianza:** tutti hanno uguale diritto alla fruizione del Museo senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito senza che intervenga alcuna limitazione di carattere territoriale. Il Museo si adopera per rendere accessibili i propri servizi a coloro che sono portatori di qualsiasi tipo di minorazione.

b. **Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utenza è ispirato a principi di imparzialità, giustizia ed obiettività. L'utente può beneficiare della professionalità e competenza del personale addetto al servizio.

c. **Continuità:** i servizi vengono erogati con continuità e regolarità nell'ambito degli orari stabiliti. 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.

d. **Sicurezza:** la fruizione dei servizi erogati dal Museo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy.

e. **Partecipazione:** l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa. 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.

f. **Qualità:** il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

3. ACCESSO AL MUSEO

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 3.1, 3.2, 3.3). Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento. Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

Per ragioni di igiene pubblica non è consentito l'ingresso ad animali.

3.1 Orari e modalità di accesso

Il Museo è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, secondo i seguenti orari:

Dal 1 ottobre al 31 marzo 09,30-13,00/ 15,30-18,00

Dal 1 aprile al 30 settembre 09,30-13,00/ 15,30-19,00.

3.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite, quando è richiesto l'ausilio di una guida, le prenotazioni per le scolaresche e gruppi sono sempre obbligatorie.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, tramite telefono, mail o il sito web del Museo.

3.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso al Museo è previsto il pagamento di un biglietto. La Giunta Comunale delibera sulle tipologie di biglietti e relative tariffe.

4. TIPOLOGIE DEI SERVIZI PRINCIPALI

4.1 Visite con l'ausilio di guida

Per i gruppi superiori alle 20 unità è obbligatoria la prenotazione. La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato. Il costo del servizio è stabilito con deliberazione della Giunta Comunale.

4.2 Visite con l'ausilio di audioguide

Il Museo fornisce il servizio di audioguide in 5 lingue diverse (italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo). Il servizio viene proposto con la consegna di appositi supporti audio oppure con il download per smartphone e tablet (sistemi operativi Ios e Android).

La Giunta Comunale con delibera stabilisce l'eventuale costo del servizio.

4.3. Progetti e laboratori didattici

Il Museo propone una vasta scelta di progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione.

4.4 Organizzazione mostre

Il Museo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche, ecc).

Ciascuna mostra e l'eventuali tariffe d'ingresso devono essere approvate con delibera della Giunta Comunale.

4.5 Organizzazione convegni e manifestazioni culturali

Il Museo organizza conferenze e convegni in tutte le loro fasi, dalla logistica all'ospitalità del territorio, dal servizio tecnico alla pubblicazione degli atti del convegno, al servizio hostess alla promozione dell'evento, etc.

Il Museo organizza presso gli spazi del Museo, interni ed esterni, anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, concerti musicali, happening e reading etc.

4.6 Biblioteca Archeologica

La biblioteca archeologica è visitabile previa richiesta e prenotazione.

4.7 Laboratorio di Restauro

Il laboratorio è visitabile su prenotazione, l'eventuale tariffa d'ingresso è stabilita con deliberazione della Giunta Comunale.

4.8 Sito Internet

Il sito internet ufficiale del Museo è www.gennamaria.it. All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alla sue caratteristiche. All'interno del sito si potrà anche accedere alla suggestiva visita virtuale in 3d del museo.

4.9 Applicazioni per smartphone e tablet

Nell'apple store e nel market di google play sono scaricabili gratuitamente le audioguide del museo in lingua italiana e inglese. Sempre per smartphone e tablet è scaricabile l'app "Città di Villanovaforru" con tutte le informazioni base del museo e tutti gli eventi ed iniziative aggiornati in tempo reale.

4.10 Schema generale servizi

Giorni apertura	Dal martedì alla domenica
Acquisto del biglietto	
In sede	Si
Su prenotazione telefonica o sul sito web	Si
Accoglienza	
Esistenza di un punto informativo	Si
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Si
Disponibilità di informazioni sui servizi <i>on line</i>	www.gennamaria.it
Presenza di segnaletica	Si
Accesso facilitato per persone con disabilità	Si. Il Museo è inoltre dotato di una sezione tattile per non vedenti
Sale aperte alla fruizione	100%
Spazi dedicati alla fruizione	100%
Durata della fruizione	60 minuti circa
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
Pannelli	Presenti in tutte le vetrine e in tutte le sale
Guide brevi	Si, gratuite
Audioguide	Si, in 30 punti d'ascolto
App per tablet e smartphone (Ios e Android)	Si, gratuite
Visite didattiche	Si, su prenotazione
Laboratori didattici	Si, su prenotazione
Biblioteca	Si, su prenotazione
Strumenti multimediali	Si
Assistenza continuativa per categorie svantaggiate	
In via continuativa	Si
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali	Si
Esistenza di sussidi e strumenti specifici	Si
Esistenza di percorsi specifici	Si
Educazione e didattica	
Visite e percorsi tematici	Si
Laboratori didattici	Si, su prenotazione
Corsi di aggiornamento per docenti scolastici	In programmazione
Corsi di aggiornamento per operatori didattici	In programmazione
Progetti speciali in convenzione con le scuole	Si
Conferenze in ed extra Museo	Si
Colloqui e Convegni	Si
Interventi di comunicazione mirata delle iniziative	Tramite comunicati stampa, sito web e social network
Documentazione sui beni conservati	
Possibilità di consultazione	Si, su richiesta
Disponibilità di schede di catalogo	Si
Disponibilità di schede di restauro	No
Archivio fotografico	Si
Archivio grafico	Si
Archivio multimediale	No
Pubblicazioni	Si

5. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

5.1 Natura giuridico-istituzionale

Il Museo è di proprietà del Comune di Villanovaforru.

5.2 Denominazione e sede

Il Civico Museo Archeologico ha sede nei locali del Monte di Soccorso, edificio storico del XIX secolo, in Piazza Costituzione n. 4.

5.3 Breve storia

Il 18 dicembre del 1982 venne inaugurato il Civico Museo a seguito dell'atto istitutivo che risale al 1979. A seguito del restauro dell'edificio storico del XIX secolo conosciuto come Monte di Soccorso si procedette all'allestimento dell'esposizione permanente delle diverse sale nei due piani della palazzina storica, dando maggiore evidenza ai materiali provenienti dallo scavo del nuraghe e villaggio di Genna Maria di Villanovaforru. Il museo espone inoltre materiali che provengono da diverse ricerche nel territorio della Marmilla con un'estensione temporale che va dalla preistoria sino all'età moderna.

5.4 Sezioni del Museo

L'esposizione del Museo si articola in due livelli, piano terra e piano superiore dell'ottocentesco Monte di Soccorso, e comprende numerose vetrine e pannelli didattici esplicativi dei differenti contesti archeologici. Sono presenti le seguenti sezioni:

- Sezione protostorica
- Sezione Villanovaforru preistorica
- Sezione Marmilla preistorica
- Sezione Pinn'è Maiolu
- Sezione Marmilla punica e romana
- Sezione Marmilla medievale e moderna

6. MISSIONE

Il Museo è un Istituto culturale, scientifico, educativo al servizio della comunità, il cui scopo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza dei beni storico-archeologici, con particolare riguardo al territorio di Villanovaforru e della Marmilla e, in generale, alla storia e alle culture preistoriche e protostoriche di questa regione.

Il Museo si propone di costituire:

- a) un centro di documentazione degli scavi del complesso nuragico di Genna Maria e della Marmilla;
- b) un centro di ricerca e conservazione dotato di attrezzature (deposito/laboratorio) e personale scientificamente qualificato che operi a livello Comprensoriale, con Istituti Universitari e di Ricerca e con gli Enti Tutori;
- c) un presidio di tutela dei Beni Culturali;
- d) un luogo aperto allo scambio delle conoscenze e dei saperi con le comunità del territorio, della regione sarda, e con i visitatori nazionali ed internazionali.

7. DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori. Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

8. DISPOSIZIONI PER IL RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003). Per ragioni di sicurezza il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata da apposita cartellonistica.

CIVICO MUSEO E PARCO ARCHEOLOGICO "GENNA MARIA" DI VILLANOVAFORRU

Piazza Costituzione, 4 - 09020 Villanovaforru

Telefono : 070 9300050

FAX : 070 9331128

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP. _____ TEL. _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTA 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