

ALL. DELIB. C.C. N. 6/2015



COMUNE DI ARITZO
Provincia di Nuoro

Ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu Aritzo

Carta della qualità servizi museali

Approvato con atto consiliare n. 7 del 26.03.2015

1. Premessa

Il Museo Ecomuseo della Montagna sarda o del Gennargentu di Aritzo è un'istituzione che garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica nonché di conservazione ed incremento delle collezioni.

Il Museo è dotato di un Regolamento, emanato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 60 del 2000 che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

1.2 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Museo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Continuità: i servizi vengono 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.
- 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. 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.
- 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.
- f. 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 si 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).
- g. 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.

2. Accesso al Museo

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 2.1, 2.2, 2.3, 2.4). 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.

2.1 Orari e modalità di accesso

Il Museo Ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo invernale, secondo il seguente orario:

Lunedì: giorno di chiusura settimanale

Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì Sabato e Domenica: dalle ore 10 alle ore 13; dalle 15 alle 18.

Il Museo è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo estivo (dal mese di Giugno al mese di Ottobre), tutti i giorni dalle ore 10 alle ore 13, dalle ore 16 alle ore 19.

2.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono consigliate nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, tramite telefono, fax o via e mail etnomuseo.aritzo@tiscali.it.

2.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso al Museo è previsto il pagamento di un biglietto, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dal regolamento del museo approvato dal Consiglio Comunale. Le tariffe, il costo dei biglietti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

2.4 Visite guidate

Il Museo ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale espositive.

Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi mirati alle diverse utenze.

3. Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite con l'ausilio di guida;
2. Visite guidate alle Prigioni spagnole "sa Bovida"
3. Visite alla Casa Devilla Museo del Castagno e della cassa intagliata;
4. Progetti e laboratori didattici;
5. Visite guidate alle neviere;
6. Visite guidate alle unturgeras;
7. Visite guidate ai castagneti di Geratzia;
8. Visite guidate ai percorsi delle raccogliatrici di castagne e nocciole ;
9. Visite guidate alla casa tradizionale Barbaricina,
10. Prestito per finalità espositive;
11. Prestito per finalità di ricerca e/o didattica
20. Foto e riprese video;
21. Sistemi museali e biglietti integrati.

3.1 Visite con l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo acquistando il biglietto di ingresso. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2). La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

3.2 Visite guidate alle Prigioni spagnole "sa bovida"

Con un biglietto cumulativo è possibile fare anche la visita guidata alle prigioni "sa bovida", museo su magia e stregoneria in Sardegna tra XVI e XVII secolo. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3.3 Visite alla Casa Devilla museo del Castagno e della cassa intagliata

Con biglietto cumulativo è possibile fare anche la visita guidata al Museo del Castagno e della cassa intagliata. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3.4. Progetti e laboratori didattici

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

3.5 Visite guidate alle Neviere

Il Museo organizza anche le visite guidate alle Neviere di Funtana Cugnada, per i gruppi che hanno precedentemente prenotato il servizio.

3.6 Visite guidate alle Unturgeras

Il Museo organizza per i gruppi e le scolaresche le visite guidate alle Unturgeras. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.7 Visite guidate ai castagneti di Geratzia

Il Museo organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate ai castagneti di Geratzia nel territorio di Aritzo. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.8 Visite ai percorsi delle raccogliatrici di nocciole e castagne

Il Museo organizza anche visite guidate ai percorsi delle raccogliatrici di nocciole e castagne nel territorio di Aritzo. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.9 Visite alla casa tradizionale barbaricina

Il Museo organizza anche visite guidate alla casa barbaricina tradizionale. Anche per questo servizio è necessaria la prenotazione.

3.10 Prestito per finalità espositive

I reperti delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee, solo nel caso in cui esistano nelle collezioni siano presenti dei doppioni.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Curatore del Museo. Entro 15 giorni dal ricevimento, valutata la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità dell'organizzatore e gli effetti della sua assenza temporanea sull'equilibrio del museo, il Curatore, dopo aver sentito il parere del Comune, formula un giudizio.

Il Curatore – in assenza di condizioni ostative - evaderà la stessa entro quindici giorni dalla data del ricevimento.

Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiodo a chiodo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (sul cartellino e/o sul catalogo della mostra) che il campione è stato concesso in prestito dall'Ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu di Aritzo ed a inviare alla sezione del Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

3.11 Prestito per finalità di ricerca

Reperti delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica.

Ogni richiesta di prestito deve essere inviata al Curatore del Museo il quale, dopo aver sentito il parere del Comune di Aritzo, esprimerà una valutazione in base alla affidabilità e alla serietà scientifica del richiedente e, in assenza di condizioni ostative, provvederà ad evadere la richiesta. Eventuali pareri negativi devono essere adeguatamente motivati.

In ogni caso, la circolazione dei campioni prestatati in ambito nazionale o internazionale dovrà necessariamente seguire le regole indicate dal "Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio" (D. lgs.n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche).

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il campione è stato concesso in studio dall' Ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu; il richiedente è tenuto anche a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

Ogni prestito deve essere registrato sugli appositi fogli o libri di prestito interni, su cui verrà anche registrata la data di restituzione del materiale, al momento del suo ritorno nelle collezioni del Museo.

I campioni vengono inviati in prestito per un periodo non superiore ai 6 mesi, prorogabili su motivata richiesta del destinatario del prestito.

Il Museo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati. La concessione dovrà essere approvata dal Comune di Aritzo, valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

3.12 Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo per usi non commerciali.

3.13 Sistemi museali e biglietti integrati

Il Museo ecomuseo della Montagna Sarda o del Gennargentu fa parte del Consorzio Archeo Etnos Sardegna, una realtà articolata e diversificata in grado di fornire servizi ed informazioni approfondite sulla storia, la cultura, l'arte e le tradizioni del vasto territorio in cui opera. Archeo Etnos Sardegna, abbraccia un esteso e variegato territorio che si estende dal mare della costa di Cala Gonone e Dorgali verso la Barbagia di Bitti, Orune e Mamoiada, per raggiungere infine il cuore dell'isola, il Gennargentu, con i centri montani di Aritzo Teti, ed il Mandrolisai di Atzara e Meana Sardo. Nella biglietteria del Museo Etnografico è possibile acquistare il biglietto integrato ARMU (acronimo che sta per Aritzo Musei) che consente di visitare anche il Museo Prigioni Spagnole "sa bovida" e Museo casa Devilla ..

4. 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 verifiche periodiche con un modulo sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, e indicazioni lasciate sul registro dei visitatori. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o 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. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, attività svolte, questionari, reclami e suggerimenti).

5. 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.

6. 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).

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio di Direzione del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo etnomuseo.aritzo@tiscali.it.