

## Carta della Qualità dei Servizi del Museo dell'ossidiana di Pau (OR)

### PRESENTAZIONE

#### 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 dei servizi negli 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 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.

### I. I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo dell'ossidiana di Pau 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.

✓ Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento nel rapporto con gli utenti a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale per il soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste, nel rispetto dello Statuto e dei Regolamenti.

✓ 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 e trasparenza

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi, i tempi e le forme attraverso cui è possibile esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

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.

✓ 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 saranno utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non saranno trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

✓ 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 e comunque nel rispetto dei Regolamenti e della normativa vigente. 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).

✓ 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 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Les. n. 112 del 1998) G.U. 19 ottobre 2001, n. 244, S.O., dalla Legge Regionale n. 14 del 20 settembre 2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura" e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 8.8.2013 "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". Primo riconoscimento (2013) dei musei e delle raccolte museali regionali, degli enti locali e dei consorzi di enti locali, fondazioni e associazioni cui partecipano gli enti locali. Criteri e linee-guida.

✓ Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo *staff* del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi

### II. STRUTTURA

#### CONDIZIONE GIURIDICA

Il Museo dell'ossidiana di Pau è un istituto di cultura di proprietà comunale, è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro. (D.Lgs. 41/04, artt. 53,101c.1 e 3). Le sue raccolte sono beni culturali sia pubblici di proprietà statale sia della Provincia di Oristano e del Comune di Pau. La gestione economica e del personale del museo è affidata in gestione indiretta.

#### SEDE

Il Museo dell'ossidiana ha sede in Via San Giorgio Pau (OR)

telefono: 0783 934011 fax. 0783 934011 E-mail: [info@museossidiana.it](mailto:info@museossidiana.it)

#### STORIA

Il Museo dell'Ossidiana nasce nel 2007, a seguito della istituzione da parte del Comune di Pau di un organismo funzionale a raccogliere i risultati della ricerca intorno alla tematica dello sfruttamento in età preistorica e protostorica dell'ossidiana del Monte Arci condotti in particolare nei territori del Comune dall'Università degli studi di Cagliari. La messa in valore di tali risultati e la loro più ampia divulgazione avviene con l'apertura ufficiale dell'esposizione museale nella sede di Via San Giorgio 8, avvenuta il 6 marzo del 2010. Successivamente all'inaugurazione dell'esposizione archeologica, è confluita nella sede espositiva parte delle collezioni di opere d'arte e di artigianato di proprietà del Comune di Pau e della Provincia di Oristano, facenti parte di una precedente esposizione denominata Museo artistico dell'Ossidiana. Ciò a condensare sul tema unico relativo alla lavorazione di questa particolare materia prima tutte le testimonianze disponibili, indipendentemente dall'arco temporale interessato.

#### MISSIONE DEL MUSEO

Il Museo dell'ossidiana, secondo la definizione data dalla legge, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico statale proveniente dagli scavi nel territorio di competenza. Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

Il Museo assolve a questa "missione" come:

1. sede espositiva delle collezioni archeologiche costituitesi come risultato delle attività di ricerca scientifica svolte a far data dall'anno 2002 e tuttora in corso nel territorio del Monte Arci in generale e, più in particolare, nel territorio del Comune di Pau.

2. sede di attività di ricerca scientifica incentrate sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio.

3. sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola e gli altri istituti di formazione, ricerca e cultura sono suoi utenti privilegiati.

4. Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università e di Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

### III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

#### ACCESSO

##### ACCESSIBILITÀ ESTERNA

Il Museo è accessibile:

- con mezzi pubblici dell'ARST;

- con mezzi privati: da Cagliari, si percorre la SS 131 in direzione Sassari/Oristano e, dopo circa 70 km, all'altezza di Uras, si prende la SS 442 per Laconi. Dopo circa 20 km si attraversa Morgongiori e si prosegue per Ales. Si svolta poi sulla SP 48 che conduce a Pau dopo 3 km.

Da Sassari si percorre la SS 131 in direzione Cagliari/Oristano e, dopo circa 140 km, all'altezza di Uras, si prende la SS 442 per Laconi. Dopo circa 20 km si attraversa Morgongiori e si prosegue per Ales. Si svolta poi sulla SP 48 che conduce a Pau dopo 3 km.

##### ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti rampe, ascensore 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.

#### ORARIO DI APERTURA

Il Museo si impegna a garantire l'apertura quotidiana per almeno cinque giorni settimanali e ad estenderne l'orario, compresi sabati, domeniche e festività principali. L'orario di visita è il seguente: da Martedì a domenica ore 10-12 / 16:00 19:00.

La prenotazione è consigliata per gruppi e scolaresche (tel. 0783 934011)

Sono previste aperture straordinarie in occasione di festività nazionali, individuate di volta in volta dall'Amministrazione e dalla Direzione Scientifica.

È opportuno verificare telefonicamente l'apertura in occasioni di festività speciali (1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, Natale) e i relativi orari di apertura (tel. 0783 934011).

#### MODALITÀ DI ACCESSO (ex. D.Lgs. n.41/04 art. 103)

L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero: € 4,00, ridotto: € 3,00 per gli studenti di ogni ordine e grado con età tra i 6 e 25 anni, per visitatori provenienti dalle aree archeologiche e museali di Barumini (VS) e dal Geomuseo del Monte Arci di Masullas, per gruppi oltre le 15 unità, per disabili. Ingresso gratuito per giovani fino a 6 anni, accompagnatori di gruppi e di scolaresche, accompagnatori di disabili, residenti nel Comune di Pau.

La biglietteria è aperta negli orari di visita al Museo. Informazioni: tel. 0783 934011, fax. 0783 934011 E-mail: [info@museossidiana.it](mailto:info@museossidiana.it)

Non è previsto acquisto del biglietto su prenotazione.

#### ACCOGLIENZA

UN PUNTO INFORMAZIONE è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti e disponibili gratuitamente *depliant* con orari di apertura, calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi, stampati con piante orientative del Museo. Tutto il materiale informativo è predisposto anche in lingua inglese.

PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici; per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto in lingua italiana e inglese.

LA GUIDA DEL MUSEO bilingue viene fornita gratuitamente ai fruitori del museo che non richiedono il servizio di visita guidata al momento dell'acquisto del biglietto

IL SITO WEB DEL MUSEO è [www.museossidiana.it](http://www.museossidiana.it)

NEI SOCIAL NETWORK è presente una pagina "Museo dell'ossidiana" su *Facebook*.

Sono inoltre presenti: uno SPAZIO PER IL DEPOSITO BAGAGLI E GUARDAROBA gratuito, un BOOKSHOP, SERVIZI IGIENICI per i visitatori e SPAZI DI SOSTA nelle sale.

#### FRUIZIONE

TUTTE LE SALE sono aperte al pubblico.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche ed i gruppi è consigliabile e non obbligatoria, anche senza visita guidata. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotati è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

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). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono fare formale richiesta alla Direzione Scientifica. Ogni altro tipo di riproduzione per i materiali di proprietà dello Stato è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale per ogni tipo di riproduzione. È possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale (Tel. 0783 934011)

#### SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICA

I SERVIZI DIDATTICI sono a cura dell'Ente gestore della struttura del museo (Associazione culturale Menabò) che elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione delle collezioni e del patrimonio archeologico e culturale del territorio, nonché delle tematiche legate all'ossidiana in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università e numerose associazioni di volontariato culturale, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti.

Visite guidate gratuite sono organizzate in occasione della settimana della cultura e in occasione di specifiche iniziative realizzate nel corso dell'anno.

Il calendario delle iniziative per i diversi tipi di pubblico viene programmato periodicamente e pubblicato nella pagina istituzionale del museo e nella pagina sul *social network Facebook* alla pagina "Museo dell'ossidiana".

Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile al punto informazione e *on line* sul sito web [www.museossidiana.it](http://www.museossidiana.it) e sulla pagina *Facebook* "Museo dell'ossidiana".

Tutto l'anno sono organizzati conferenze specialistiche, laboratori didattici per bambini di diverse fasce d'età, per famiglie e per gruppi di adulti. La diffusione delle informazioni è curata attraverso *mailing-list*, stampa, *web*, *social networks*.

A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative attraverso *e-mail*.

Informazioni e servizio di prenotazioni sono forniti durante l'orario di apertura del Museo presso la biglietteria, telefonando al numero di rete fissa ovvero contattando i referenti per i servizi didattici e culturali del museo ai numeri 347 2460791 e 389 7985314.

È operativo un progetto di laboratori didattici a prezzi scontati per le scuole dei territori limitrofi al comune di Pau, effettuati presso il Museo o, a richiesta, direttamente presso gli istituti scolastici dagli educatori museali.

#### DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. 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. 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. I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo presso la biglietteria bagagli, borse e zaini voluminosi.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, delle collezioni esposte;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in violazione delle norme esposte presso la biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

#### DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Nel Museo è presente una BIBLIOTECA DIGITALE SPECIALIZZATA, in corso di continua implementazione. La sola consultazione interna delle opere è possibile dai terminali del Museo

#### IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO. È a disposizione del pubblico presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato settimanalmente dalla Direzione.

#### RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni assunti dal Museo e contenuti nella presente Carta della Qualità dei Servizi, possono avanzare reclami compilando il relativo modulo accluso al documento. Tale modulo può essere consegnato alla Biglietteria del Museo o inviato tramite fax al numero 0783 934011, oppure tramite *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica [info@museossidiana.it](mailto:info@museossidiana.it).

La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti, prevedendo il rilascio di un biglietto gratuito come forma di risarcimento in caso di un disagio provocato al visitatore senza averne dato preavviso, o per documentata negligenza del servizio.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di risarcimento per il pregiudizio arrecato consistente in un biglietto gratuito per un'altra visita al museo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

#### MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Ai fruitori è somministrato sistematicamente un questionario per monitorare il gradimento dei servizi e accogliere eventuali suggerimenti.

#### CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico presso la biglietteria del Museo ed è a disposizione del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e nel sito *Web* del Museo.

Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

Ultimo aggiornamento: 1 Gennaio 2013