

# CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO DI SINNAI



## **INDICE:**

1. PREMESSA

2. SEDI DEL MUSEO CIVICO DI SINNAI

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

4. MISSIONE

5. ORGANIZZAZIONE

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1 Diritti degli utenti

6.2 Doveri degli utenti

7. SERVIZI

7.1 L'accesso Ai Servizi

7.2 Accesso Facilitato

7.3 L'offerta Dei Servizi

7.4 Regolarità E Continuità

7.5 La Fruizione

7.6 Politiche Di Comunicazione

7.7 I Servizi Didattici

7.8 Documentazione sui beni custoditi

7.9 Reclami, proposte e suggerimenti

8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

9. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

10. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI



## **1. PREMESSA**

La Carta dei servizi del Museo Civico di Sinnai esprime la volontà da parte della struttura di fissare i principi che regolano i servizi che eroga nei confronti dei visitatori che ne fruiscono.

La Carta dei servizi è un documento d'impegno con i fruitori attraverso il quale il Museo Civico comunica e informa sui servizi, i modi e gli standard che intende assicurare e permette agli utenti la verifica che gli stessi vengano osservati e, in caso contrario, di esprimere il proprio giudizio o reclamo.

La Carta dei servizi fa parte delle azioni adottate dal Museo Civico allo scopo di promuovere e valorizzare il patrimonio che custodisce e di rispondere, nel rispetto della sua missione culturale, alle aspettative del pubblico.

La Carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente allo scopo di migliorare sempre il livello dei servizi e diversificare l'offerta in considerazione dei suggerimenti che potranno emergere dal monitoraggio delle opinioni degli utenti.

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;
- 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;
- Legge regionale 20 settembre 2006, n. 14 "Norme in materia di beni culturali, istituti e a di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".
- Delib.G.R. n. 33/21 del 8.8.2013 Allegato n. 1 e 2

La Carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso la biglietteria del Museo, è scaricabile dal sito del Museo ([www.museocivosinnai.it](http://www.museocivosinnai.it))

## **2. SEDI DEL MUSEO CIVICO DI SINNAI**

Il Museo Civico di Sinnai si trova in pieno centro storico all'interno di un edificio, in via Colletta n. 20 nel quale è attiva e funzionante la sezione archeologica-artistica e la Pinacoteca .

Oltre alla sua sede nella quale sono esposti i reperti archeologici e la collezione artistica, il Museo Civico dispone di alcuni locali, adibiti a deposito temporaneo del materiale archeologico non esposto, ubicati presso lo stabile dell'ex mattatoio in via Sant'Elena a Sinnai. Detti locali non sono aperti al pubblico.

La sezione naturalistica, attualmente non attiva, fa capo alla sede secondaria presso il Centro di Educazione Ambientale, Via del Mare, frazione di Solanas, Sinnai.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi che ispirano l'attività del Museo Civico di Sinnai sono:



#### - **Uguaglianza e imparzialità**

Il Museo Civico intende garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione alcuna e si prodiga affinché agevoli condizioni di accesso alle sue collezioni siano assicurate agli utenti diversamente abili e a qualsiasi fruitore che si trovi in condizioni di svantaggio. Qualsiasi attività del Museo Civico sarà improntata su principi di equità, obiettività, imparzialità.

#### - **Continuità**

Il Museo Civico assicura la continuità e il regolare svolgimento dei suoi servizi. Qualora dovesse verificarsi un disservizio, il Museo Civico ne darà adeguato preavviso al pubblico e si adopererà per minimizzare i disagi eventualmente procurati.

#### - **Partecipazione**

Il Museo Civico adotta una politica di partecipazione e incoraggia il dialogo continuo con il pubblico il quale è invitato ad esprimere la propria opinione e i suggerimenti utili per migliorare l'offerta culturale.

#### - **Efficienza ed efficacia**

Il Museo Civico è costantemente impegnato nel miglioramento dei servizi offerti e nell'aggiornamento del personale e delle attrezzature allo scopo di rendere sempre più efficienti le proprie funzioni.

### **4. MISSIONE**

Il Museo Civico di Sinnai riconosce propria la missione definita dal Comune di Sinnai:

*“sia **luogo** pubblico ove si tutela e si rafforza la memoria storica e culturale; sia **strumento** capace di valorizzare l'intera comunità, promuovendo continuamente l'interesse e la partecipazione attiva dei visitatori; sia **opportunità** di apprendimento per tutti, accessibile nelle risorse, nelle competenze e nelle ricerche; costruisca alleanze e collaborazioni a livello regionale, nazionale ed internazionale. Sia **parte attiva** di una rete territoriale per la continua promozione del territorio per il suo sviluppo turistico, economico produttivo e sociale.”*

### **5. ORGANIZZAZIONE**

Il Museo Civico di Sinnai non è dotato di personalità giuridica né di autonomia finanziaria e contabile trattandosi di una articolazione organizzativa del Comune di Sinnai ed opera secondo lo Statuto ed il Regolamento di Organizzazione e Funzionamento (reperibili sui siti [www.museocivicosinnai.it](http://www.museocivicosinnai.it) e [www.comune.sinnai.ca.it](http://www.comune.sinnai.ca.it)).

Il Comune di Sinnai si avvale, per la gestione del Museo Civico di Sinnai, della Soc. Cooperativa Giovanile BIOS a r.l.

La Direzione del Museo è attribuita al Comitato di Direzione.

### **6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### **6.1 Diritti degli utenti**



Tutti gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dal Museo, il quale deve farsi carico di favorire al massimo la conoscenza dei servizi. Ciò anche per consentire oggettive valutazioni dei risultati conseguiti nelle azioni intraprese e sempre comunque nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza.

Tutti possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e nella presente Carta dei servizi.

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 una Segreteria che si occupa di fornire informazioni e registrare le prenotazioni alle attività del Museo; è possibile comunicare per telefono, fax, posta ordinaria, posta elettronica o anche personalmente, su appuntamento.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la stessa biglietteria del Museo durante i normali orari di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo in accordo con l'amministrazione comunale, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione nella bacheca esterna del Museo, depliant informativi, sul sito del Museo e del Comune, presso l'URP comunale o e presso la Biblioteca cittadina.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dagli organismi competenti.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite al Museo, al di fuori del normale orario di apertura al pubblico, la prenotazione è obbligatoria nel caso di singoli, scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto.

In ogni caso l'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto secondo quanto esposto nel piano tariffario.

È anche obbligatoria la prenotazione per le attività ed i laboratori didattici.

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di Segreteria per telefono, fax o per posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto alla fine del percorso di visita del Museo, presso la porta di uscita oppure inviando la segnalazione via e-mail a: [info@museocivicosinnai.it](mailto:info@museocivicosinnai.it)

Il Presidente del Comitato di Direzione ed il personale tecnico/scientifico del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

## **6.2 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 molto voluminosi.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **7. SERVIZI**

### **7.1 L'accesso Ai Servizi**

Utenti del Museo sono tutti le persone e gli Enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi al Museo per usufruire del patrimonio in esso conservato, dei servizi proposti e delle competenze maturate nei diversi ambiti di attività, così come contemplato nella presente Carta.

Il Museo mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso la segreteria che funge da punto informazioni, prima accoglienza, orientamento e prenotazioni. Oltre all'accesso diretto, si può interloquire con gli operatori tramite l'accesso telefonico e per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web ([www.museocivicosinnai.it](http://www.museocivicosinnai.it)) e i social network.

L'ingresso del Museo Civico è segnalato da una targa affissa al n. 20 di via Colletta.

All'interno della sede, nella sezione archeologica, un pannello didascalico accoglie i visitatori con una breve storia dell'edificio e informazioni sul percorso espositivo.

### **7.2 Accesso Facilitato**

Percorsi a scivolo e un ascensore abbattano le barriere architettoniche e permettono a tutti i visitatori il libero accesso alle sale espositive. Un percorso attrezzato con tappeto tattile sul pavimento e stazioni con pannelli



didascalici realizzati in rilievo, colori dedicati, e didascalie in braille rendono accessibili le informazioni ai non vedenti e agli ipovedenti.

### 7.3 L'offerta Dei Servizi

#### Il Museo eroga i seguenti servizi:

- Apertura al pubblico degli spazi espositivi secondo le modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Sardegna
- Biglietteria e punto informazioni
- Supporti segnaletici che indichino elementi di divieto o informazione (di legge, di utilità, di orientamento)
- Assistenza a speciali categorie di utenti
- Guardaroba custoditi
- Spazi di sosta e riposo

#### Nel Museo Civico sono inoltre attivi

- Servizio di vendita di prodotti editoriali e gadget
- Visite guidate
- laboratori didattici
- escursioni e visite guidate presso i siti naturalistici e storico – archeologici del territorio
- Organizzazione di attività espositive temporanee
- Organizzazione di eventi culturali, d'intrattenimento e iniziative promozionali
- Promozione e comunicazione
- Formazione
- Consulenze
- Marketing territoriale

### 7.4 Regolarità e Continuità

Orari di apertura:

GIORNO	MATTINA	SERA(1)
Lunedì	CHIUSO PER RIPOSO SETTIMANALE	
Martedì	dalle 10.00 alle 13.00	
Mercoledì		dalle 17.00 alle 20.00
Giovedì	dalle 10.00 alle 13.00	
Venerdì		dalle 17.00 alle 20.00
Sabato		dalle 17.00 alle 20.00
Domenica	dalle 10.00 alle 13.00	

**(1)** N.B. : L'orario serale cambia, con l'apertura dalle 16.00 alle 19.00, a partire dal mese di novembre e sino al mese di marzo di ogni anno, con l'orario legale



Il Museo Civico osserva giorni di chiusura, fornendo debito preavviso tramite sito internet, social network e affissioni all'ingresso della sede, durante l'anno in concomitanza con le maggiori festività, salvo particolari iniziative.

Le visite guidate sono erogate dal personale del Museo Civico.

Le prenotazioni possono essere effettuate per via telefonica (070780516), tramite social network (facebook), tramite sito internet(<http://www.museocivosinnai.it>; [info@museocivosinnai.it](mailto:info@museocivosinnai.it)).

Il biglietto deve essere ritirato presso la biglietteria.

L'attesa per l'acquisto del biglietto è in media di 1 minuto.

### **7.5 La Fruizione**

Tutte le sale espositive sono aperte alla fruizione. Le modalità di visita sono libere nell'ambito dei percorsi proposti.

Il tempo di attesa per l'accesso alle scolaresche è compreso fra i due e i tre minuti. Il tempo di attesa per l'accesso alle altre categorie di visitatori è intorno a 1 minuto.

Il Museo, nel caso di presenza di visitatori all'interno dei locali, potrà prolungare, al massimo di quindici (15) minuti, l'orario di apertura.

### **7.6 Politiche di Comunicazione**

Il Museo Civico propone percorsi di visita corredati da pannelli didascalici che forniscono informazioni sui materiali esposti e sui contesti ai quali devono essere riferiti.

Sono offerte visite guidate, comprese nel prezzo del biglietto, ai visitatori e alle scolaresche.

Sono offerti laboratori didattici alle scolaresche, con costi definiti in rapporto alle richieste degli interessati, previa prenotazione telefonica (tel. / fax 070780516 / [info@museocivosinnai.it](mailto:info@museocivosinnai.it)) o tramite social network (facebook) o sito internet del Museo (<http://www.museocivosinnai.it>).

La presente Carta dei Servizi è disponibile per la consultazione sul sito internet del Museo: <http://www.museocivosinnai.it>

### **7.7 I Servizi Didattici**

L'offerta didattica del Museo Civico è promossa dall'Ente Gestore della struttura.

I laboratori didattici sono rivolti ai bambini e ragazzi in età scolare e agli adulti e spaziano da tematiche inerenti l'archeologia, l'arte e il disegno, l'ambiente e infine l'artigianato locale.

I laboratori didattici sono condotti da personale qualificato.

Altre iniziative riguardano manifestazioni musicali, eventi teatrali all'aperto, escursioni.

Il Museo Civico fornisce costantemente, sul proprio sito internet, notizie aggiornate riguardo le offerte culturali e didattiche proposte.





Nel caso d'iniziative rivolte al pubblico più giovane il Museo Civico offre momenti e spazi di gioco.

### **7.8 Documentazione sui beni custoditi**

Le informazioni sul Museo Civico e sui beni che conserva sono disponibili nelle pubblicazioni a stampa offerte per la consultazione presso il punto informazioni / biglietteria del Museo.

### **7.9 Reclami, proposte e suggerimenti**

Allo scopo di offrire un migliore servizio agli utenti il Museo Civico accoglie tutte le eventuali istanze di reclamo o proposte che i visitatori vorranno avanzare attraverso la compilazione degli appositi questionari messi a disposizione presso la sede e che possono essere depositati nell'apposita cassetta.

Reclami e proposte potranno essere inviati anche tramite via mail all'indirizzo: [info@museocivicosinnai.it](mailto:info@museocivicosinnai.it)

Il Museo Civico s'impegna a dare una risposta agli interessati entro un mese.

Nel caso il visitatore riscontrasse il mancato rispetto di uno o più punti della presente Carta dei Servizi, il Museo Civico offrirà forme di ristoro quali un biglietto omaggio in occasione della prossima manifestazione.

## **8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo si prefigge il continuo miglioramento dei servizi, tramite progetti di miglioramento. Questi sono elencati in un apposito documento, approvato annualmente dal comitato di direzione, in sede di predisposizione del piano di attività che verrà reso noto nel dettaglio mediante pubblicazione sul sito del Museo.

## **9. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Museo garantisce che i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore ed in particolare alla L. n. 675/1996 (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), consolidata con D. lgs. n. 467/2001, ed al D. lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Il trattamento dei dati personali è gestito dal Museo secondo quanto previsto dal Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali, redatto ogni anno in conformità al dispositivo previsto dal D. lgs. n. 196/2003.

Per garantire un trattamento ottimale dei dati in forma elettronica e per offrire all'utenza un servizio sicuro e monitorato, la rete locale del Museo (LAN) è stata strutturata secondo gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e adeguata con interventi volti ad ottenere l'incremento e il miglioramento delle prestazioni nell'erogazione dei servizi di rete.

## **10. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI**

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e



l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati sono state adottate apposite schede di valutazione per rilevare l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, esporre reclami, suggerimenti e proposte.

Esistono due diverse modalità per inviare i propri commenti:

- presso il libro delle firme posto alla fine del percorso di visita al Museo
- tramite segnalazione via mail/posta/Fax ai numeri ed indirizzi del Museo.

Inoltre, soltanto per la valutazione della didattica e del personale del Museo, esiste un'ulteriore scheda consegnata ad ogni insegnante/gruppo alla fine dell'attività o del percorso di visita prenotato.

I reclami devono essere presentati in forma scritta, anonimi o con il recapito del proponente, ed indirizzati all'attenzione del Museo.

Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Comitato di Direzione da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche .



# RIFERIMENTI E CONTATTI CON LE STRUTTURE ORGANIZZATIVE DEL MUSEO CIVICO DI SINNAI

## INFORMAZIONI GENERALI, PRENOTAZIONI, VISITE GUIDATE, VISITE SCOLARESCHI, LABORATORI

**Gestore: Soc. Cooperativa Bios a r.l. – Referente Dott.ssa Luisanna Fadda:** cell. 335 80 91 112

**Museo Civico di Sinnai – Via Colletta n. 20 09048 SINNAI**

**Sito Internet:** [www.museocivicosinnai.it](http://www.museocivicosinnai.it)

**Pagina facebook:** Museo-Civico-di-Sinnai

**Telefono e fax:** 070 780 516

**mail:** [info@museocivicosinnai.it](mailto:info@museocivicosinnai.it)

## COMITATO DI DIREZIONE

COMPONENTI	INCARICO/RUOLO/COMPETENZE
<p><b>Dott. Raffaele Cossu</b></p> <p>Referente: Sig.ra Rita Lai</p> <p>Tel. 070/7690408</p> <p>Mail: <a href="mailto:socioculturale@pec.comune.sinnai.ca.it">socioculturale@pec.comune.sinnai.ca.it</a></p>	<p><b>Incarico:</b> Responsabile del Settore Economico Sociale, P.I., Cultura, Biblioteca e Politiche del Lavoro del Comune di Sinnai</p> <p><b>Ruolo:</b> Presidente del Comitato di Direzione con funzioni di rappresentanza del Museo Civico innanzi a terzi.</p> <p><b>Competenze:</b> responsabilità amministrativa e contabile, raccordo con gli organi di governo del Comune di Sinnai ed altri enti, pianificazione economica, budgeting e controllo.</p>
<p><b>Dott.ssa Danila Artizzu</b></p> <p>Tel. 070 780 516</p> <p>Mail: <a href="mailto:info@museocivicosinnai.it">info@museocivicosinnai.it</a></p>	<p><b>Incarico:</b> Esperto Scientifico e Curatore/Conservatore del Museo</p> <p><b>Ruolo:</b> Componente con delega di funzioni di rappresentanza del Museo Civico.</p> <p><b>Competenze:</b> responsabilità scientifica, rapporti con enti di tutela e valorizzazione, soprintendenze, cura e conservazione, ricerca, pianificazione e programmazione eventi.</p>
<p><b>Dott.ssa Luisanna Fadda</b></p> <p>Tel. 070 780 516</p> <p>Cell.: 335 80 91 112</p> <p>Mail: <a href="mailto:info@museocivicosinnai.it">info@museocivicosinnai.it</a></p>	<p><b>Incarico:</b> Responsabile della Soc. Cooperativa Bios a r.l. – Gestore esterno del Museo Civico di Sinnai</p> <p><b>Ruolo:</b> Componente con delega di funzioni di raccordo logistico operativo e di funzionamento del Museo Civico.</p> <p><b>Competenze:</b> gestione operativa dei servizi e delle attività museali, sicurezza dei lavoratori e dei visitatori. Referenti per proposte di eventi.</p>

