



## **Comune di Pauli Arbarei**

Via Giovanni III, 6- 09020  
Tel.070/939039 - Fax 070/939955  
C.F.82000530921 - P. IVA 01494400920

# **MUSEO DELLA DONNA**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Approvata con deliberazione di G. C. n.82 del 17.10.2013  
in attuazione dell'art. 14 del Regolamento del Museo

### **1. PREMESSA**

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, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

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;
- 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. n.14/2006;

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura del Comune e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo e il Comune.

### **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)**

Il Museo della Donna di Pauli Arbarei è un' istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. E' aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone ai fini di studio, educazione e diletto.

Il Museo della Donna è dotato di uno Statuto, emanato con delibera di C.C. n. 23 del 18.12.2010 che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, di un Regolamento e di una Carta dei Servizi.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **- 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.

#### **- 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.

#### **- Continuità**

I servizi sono 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.

#### **- Partecipazione**

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 e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami,

#### **- 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 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.

#### **- 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 s'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. Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- 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.

### **4. Orari e modalità di accesso**

Il Museo della Donna è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, secondo il seguente orario:

- Mercoledì, Giovedì e Venerdì: dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- Sabato: dalle ore 15.30 alle ore 19.00.
- Domenica: dalle 10.00 alle 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.00
- *Il Museo è chiuso nelle mattine dei seguenti giorni: 1 Gennaio e 25 Dicembre.*

### **5. Prenotazioni**

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite, le prenotazioni sono sempre obbligatorie nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida, sia nei casi in cui tale servizio non venga richiesto.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, tramite telefono.

#### **6. Biglietto di ingresso**

Per l'ingresso al Museo è previsto il pagamento di un biglietto, le cui tariffe vengono determinate con deliberazione di G.C. Inoltre essendo un Museo che aderisce al Sistema Museale MUS-TER, periodicamente vengono formalizzati accordi con il Consorzio Turistico Sa Corona Arrubia il quale promuove i Sistemi di Bigliettazione cumulativa con le strutture museali del Territorio.

#### **7. Visite guidate**

Il Museo della Donna fornisce un servizio di visite guidate. La visita guidata è gratuita.

#### **8. Tipologie dei Servizi**

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Accesso al patrimonio;
2. Consulenze;
3. Visite guidate;
4. Visite senza l'ausilio di guida;
5. Visite con l'ausilio di audio guida;
6. Progetti e laboratori didattici;
7. Foto e riprese video;
8. Organizzazione mostre;
9. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere;
10. Guardaroba.

#### **9. Visite con l'ausilio di guida**

Per la visita dei gruppi superiori alle 20 unità è obbligatoria la prenotazione. La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

#### **10. Visite senza l'ausilio di guida**

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo acquistando il biglietto di ingresso.

#### **11. Visite con l'ausilio di audio guide**

Il Museo fornisce il servizio di audio guide nelle sue sezioni permanenti.

#### **12. Progetti e laboratori didattici**

Il Museo si prefigge di proporre progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione. La Giunta Comunale con delibera stabilisce il costo del servizio.

#### **13. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive**

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e/o delle mostre per usi non commerciali.

#### **14. Organizzazione mostre**

Il Museo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, paleontologiche, scientifiche, etnografiche, dedicate ai grandi personaggi della storia e della cultura etc.).

#### **15. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere**

Il Comune si prefigge di organizzare presso gli spazi del Museo, interni ed esterni, anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura, arte etc.

#### **16. Guardaroba**

Il Museo è dotato del servizio di guardaroba come richiesto dal D.M. del 10.05.2001.

### 17. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla L.R. n.14/2006.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

#### 17.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall'organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al punto ricevimento e sul sito del Comune e aggiornata periodicamente.

#### 17.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti.
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

#### 17.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. Presenza di anti - furto.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai disabili.

#### 17.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali

professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi

### 17.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione,  riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

### 17.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 25 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;  facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi( punto informazioni, bagni, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono )
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.);  identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo;  completezza dell'apparato didascalico;  ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche;
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni;  professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale

didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche;  realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n.... eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con .....
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito.

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

### **18.1. Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo 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 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 un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'Ufficio Cultura del Comune o consultando il sito istituzionale del Comune.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, l'Ufficio Cultura e il sito del Comune.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso. 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 la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto all'ingresso del Museo.

### **18.2. 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. 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 lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

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.

## 19. 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, 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, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che e a mezzo web).

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. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore 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 (*Bilancio sociale*).

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio Cultura del Comune e/o all'indirizzo di posta elettronica del Comune: [socioculturale@comune.pauliarbarei.ca.it](mailto:socioculturale@comune.pauliarbarei.ca.it).

**20. 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.

**21. 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).