

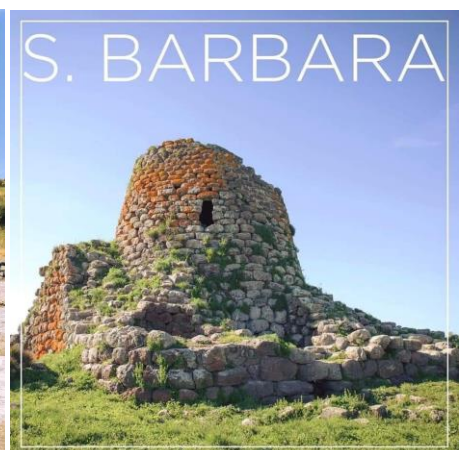
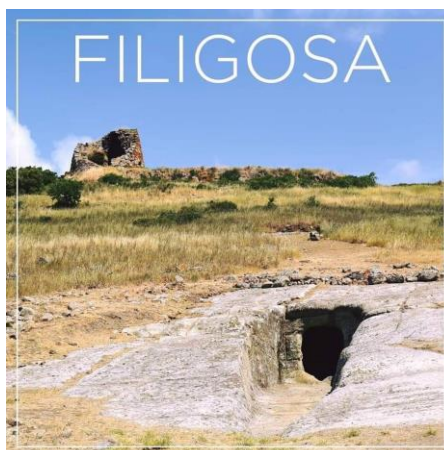
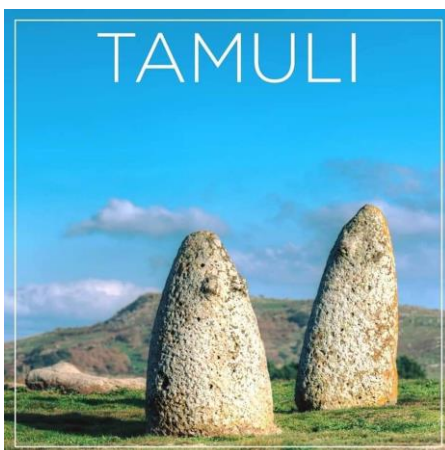
LA CARTA DEI SERVIZI

PROGETTO GESTIONE
AREE ARCHEOLOGICHE DI MACOMER

TAMULI

NECROPOLI DI FILIGOSA

NURAGHE SANTA BARBARA



1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui la Società Cooperativa Esedra, che gestisce per conto del Comune le aree archeologiche del territorio di Macomer, nelle sue singole strutture, comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che la società Cooperativa Esedra 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 progetto di gestione.

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. 14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*";

La Carta è resa pubblica e messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso le strutture che costituiscono il progetto di gestione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

La società 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. La società si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

La società 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

La società 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

La società 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

La società adegua il proprio servizio agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla Legge Regionale n.14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*".

La società 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.

3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

3.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alle aree archeologiche facenti parte del progetto di gestione 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 e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con la società attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Ogni area è dotata di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica, messaggistica e canali social.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso il punto informazioni della Società cooperativa Esedra, nel Corso Umberto 206 a Macomer e sul sito www.esedraescursioni.it e le pagine social Tamuli & Co · Siti e Aree Archeologiche · Macomer, nonché tramite apposito dépliant informativo e/o guida delle aree e dei siti.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito in base ad una calendarizzazione in bassa, media e alta stagione, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite dépliant informativi, sul sito della società e nelle pagine dedicate.

L'accesso alle aree archeologiche gestite è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate. 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 per telefono, mail o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto in ciascuna area gestita. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Società Cooperativa Esedra, Corso Umberto 206 08015 Macomer o via mail a info@esedraescursioni.it

3.2. Doveri degli utenti

Gli utenti delle aree sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della società. Ogni comportamento 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 dalle aree archeologiche.

Nelle aree archeologiche 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 tutte le aree e spazi dei monumenti;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

4. SERVIZI

La società eroga i seguenti servizi:

- visite;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

4.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato

4.2 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso la sede principale della società	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza cinematografica	filmografie	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	schede film per proiezioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

4.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

4.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari	destinatari: tirocinanti e/o stagisti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza. interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito

4.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (a titolo esemplificativo come guida, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici da inserire sul periodico / portale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5. STANDARD DI QUALITA'

Il progetto di gestione specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla Legge Regionale n. 14/2006: *“Norme in materia di Beni Culturali, Luoghi e Istituti della Cultura”*.

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 progetto s’impegna a realizzare.

5.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento della società approvato dall’organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

5.2 Programmazione e risorse finanziarie

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

5.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti, regolarmente verificati.
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	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;

5.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Società Cooperativa Esedra	con atto formale delibera degli organi amministrativi
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio e/o 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
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

5.5 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo dell'area, orari di apertura e cartello informativo esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, bar ecc.); presenza di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida o brochure e altri prodotti editoriali e non (opuscoli, audioguide ecc.); cartellonistica	periodico aggiornamento delle brochure; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di aula didattica a supporto della visita apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del strutture o luoghi della cultura; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza,
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale di una brochure delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con altri enti e/o strutture

6. 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, la società 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 sulla presenza nelle aree gestite.

La società 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 quaderno (oltre che e a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), si provvederà ad una corretta informazione sulle stesse che in caso di necessità saranno riportate all'amministrazione comunale.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
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 dalla società 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, la società 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 alla Società Cooperativa Esedra – Corso Umberto 206 08015 Macomer (NU) e/o all'indirizzo di posta elettronica info@esedraescursioni.it