



## Carta della qualità servizi museali per i Musei civici redatta in collaborazione con il Comune di Mamoiada e la società Promakos

### Sommario

Art. 1	Premessa.....	2
Art. 2	Carta dei Servizi .....	2
Art. 3	Principi fondamentali della Carta dei Servizi .....	2
Art. 4	Missione .....	3
Art. 5	Il Circuito Museale di Mamoiada MaMU .....	3
Art. 6	Relazioni con il territorio .....	4
Art. 7	Tipo di gestione .....	4
Art. 8	Accesso al Museo .....	4
Art. 9	Biglietto di ingresso .....	4
Art. 10	Orari e modalità di accesso.....	4
Art. 11	Prenotazioni.....	5
Art. 12	Segnaletica.....	5
Art. 13	Tipologie dei Servizi.....	5
Art. 13.1	Visite accompagnate ai tre siti culturali del circuito museale MaMu .....	5
Art. 13.2	Progetti e laboratori didattici .....	5
Art. 13.3	Prestito per finalità espositive.....	6
Art. 13.4	Studio e ricerca .....	6
Art. 13.5	Organizzazione mostre .....	6
Art. 13.6	Riproduzione dei documenti.....	6
Art. 13.7	Vendita di oggetti e pubblicazioni .....	6
Art. 13.8	Spazi espositivi e sale riunioni.....	6
Art. 13.9	Tirocini e stage.....	7
Art. 13.10	Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere.....	7
Art. 14	Spazi per l'infanzia e attrezzature per assistenza infanti .....	7
Art. 15	Siti Internet.....	7
Art. 16	Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive.....	7
Art. 17	Assistenza e accessibilità.....	7
Art. 18	Matrice degli indici per la validazione degli standard .....	7
Art. 19	Partecipazione degli utenti – Difesa dei diritti.....	8
Art. 20	Disposizioni per la sicurezza .....	8
Art. 21	Disposizioni per il rispetto della privacy.....	8
Art. 22	Reclami e segnalazioni.....	8



## Art. 1 Premessa

Il Sistema Museale di Mamoiada **MaMu** è un servizio culturale del Comune di Mamoiada composta dal Museo delle Maschere Mediterranee, dal Museo della Cultura e del Lavoro e dal Museo MATer *di seguito brevemente chiamato MaMu*.

Il MaMu garantisce un servizio di promozione, di ricerca e divulgazione della cultura nonché di conservazione ed incremento delle collezioni.

Il MaMu è dotato di un Regolamento, emanato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 35 del 25.10.2011 che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

*Il servizio è affidato in concessione al **Consorzio stabile Promakos** a seguito di procedura ad evidenza pubblica.*

## Art. 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.

## Art. 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 a tutti gli utenti anche attraverso la presenza di strutture e strumenti adeguati.
- B. Imparzialità:  
il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, ~~giustizia~~ imparzialità e non discriminazione. 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 attraverso il proprio sito internet, canali sociale e strumenti di Google my business ~~adottando tutte le misure necessarie~~ a al fine di ridurre il disagio degli utenti;
- D. Sicurezza e riservatezza:  
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. Il responsabile del trattamento dei dati esterno è il Consorzio Stabile Promakos a nome del suo legale rappresentate Luca Gatto. NB la policy privacy del sito deve essere aggiornata in quanto il concessionario è nominato responsabile esterno del trattamento dati.
- 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando gli indicatori di cui all'art. 17 per valutare la qualità dei servizi erogati.

#### Art. 4 Missione

I Musei del circuito di Mamoiada rientrano tra i Musei etnografici della Sardegna:

- **Il Museo delle Maschere Mediterranee** si articola in una sezione dedicata ai costumi e alle maschere originari della Barbagia, frutto di donazioni, prestiti e acquisti diretti; una sezione dedicata a una selezione dei costumi e maschere dell'area del Mediterraneo una sala multivisione con proiezioni su grandi schermi di scene e episodi tratti dalle rappresentazioni contemporanee del rito dei Mamuthones e Issohadores; spazi commerciali per la esposizione e vendita di produzioni dell'artigianato locale d'eccellenza e di pubblicazioni selezionate con particolare attenzione al territorio e alle sue peculiarità artistiche, letterarie, antropologiche, naturalistiche, archeologiche.

- **Il Museo della Cultura e del Lavoro** espone beni materiali e immateriali selezionati quali espressioni identitarie dell'artigianato, della cucina, delle produzioni enogastronomiche, nonché della struttura sociale e antropologica tipica del Paese di Mamoiada. Un racconto in lingua sarda (tradotto in italiano, inglese, spagnolo, francese) accompagnato da detti e canti, testimonianze, mediante amuleti, gioielli, abiti, accessori, l'identità di una società di origine agropastorale che dalla scarsità delle risorse ha tratto la propria forza identitaria.

- **Il MaTer Museo dell'Archeologia e del Territorio** si articola in tre sale tematiche incentrate sulla conoscenza del ricco patrimonio archeologico del territorio di Mamoiada. L'allestimento è arricchito da una sezione multimediale interattiva ove uomini e donne, paesani, voci di tutti i giorni raccontano storie di vita, ricordi e testimonianze orali rappresentative di un popolo che ha sempre difeso strenuamente le proprie radici autentiche.

#### Art. 5 Il Circuito Museale di Mamoiada MaMU

Il Circuito Museale di Mamoiada MaMU si compone di musei civici: il **Museo delle Maschere Mediterranee**, sito in Piazza Europa 15, 08024 Mamoiada (NU), il **Museo della Cultura e del Lavoro**, sito in Via Sardegna, 17 08024 Mamoiada (NU) – il **MaTer - Museo dell'Archeologia e del Territorio**, sito in Via Manno, 18 08024 Mamoiada (NU). Il MaMU è dotato di sito web dedicato e raggiungibili tramite il link [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it), di email per informazioni e prenotazioni [info@museomaschere.it](mailto:info@museomaschere.it) - di una pagina Facebook <https://www.facebook.com/museodellemaschere/>.



## **Art. 6 Relazioni con il territorio**

Il Sistema Museale MaMu fa parte del Distretto Culturale del Nuorese, associazione che nasce con l'obiettivo di costruire una rete di attrattori materiali e immateriali per valorizzare l'identità e il patrimonio culturale del territorio, sostenere e innovare il settore delle industrie creative e innescare così un processo virtuoso di crescita intelligente, sostenibile e inclusiva. Le informazioni sono consultabili nel seguente sito <https://www.distrettoculturaledelnuorese.it>.

## **Art. 7 Tipo di gestione**

Il Circuito museale MaMu è gestito in concessione, istituto che prevede l'affidamento dei servizi museali e affini, di cui all'art. 164 e ss. del Codice, e all'art. 117 del D.lgs. 22.1.2004, n. 42 e s.m.i. art. 9 della Legge Regionale Sardegna n. 14 del 20.09.2014. La concessione museale è attuata tramite l'erogazione dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico (cd. Servizi per il pubblico) di cui all'art. 117 del D.lgs 42/2004. In via accessoria e secondaria è affidato anche il servizio di *pulizia, di vigilanza e di biglietteria*. Il gestore è inoltre tenuto a svolgere attività dirette a promuovere la conoscenza dei musei del Comune di Mamoiada e, per effetto, a valorizzare e promuovere il patrimonio culturale del territorio assicurando le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso, anche da parte delle persone diversamente abili.

## **Art. 8 Accesso al Museo**

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta. 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.

## **Art. 9 Biglietto di ingresso**

Per l'ingresso ai musei è previsto il pagamento di un biglietto, con eventuali riduzioni. Le tariffe, il costo dei biglietti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet del Museo [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it). In ogni caso viene garantito l'ingresso gratuito per i residenti a Mamoiada e per le categorie protette, mentre gli accompagnatori hanno diritto al biglietto ridotto. Sono previste anche delle sconti particolari per: over sessantacinque, under sedici, gruppi con più di 15 persone e gli studenti. Si invitano i visitatori a consultare le tariffe nell'apposita sezione del sito [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it)

## **Art. 10 Orari e modalità di accesso**

Gli orari aggiornati sono consultabili sul sito [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it) e sono quelli di seguito indicati:

Alta Stagione (giugno-ottobre)

*Museo delle Maschere Mediterranee* - Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 18.00

*Museo della Cultura e del Lavoro* ed il *Museo MATER* \_ tutti i giorni su prenotazione e a orario fisso secondo quanto riportato nel sito del Museo;

Bassa Stagione (novembre-maggio)

*Museo delle Maschere Mediterranee* - Tutti i giorni tranne il martedì dalle ore 10.00 alle 17:00;



*Museo della Cultura e del Lavoro* ed il *Museo MATer* - Tutti i giorni tranne il martedì su prenotazione e a orario fisso secondo quanto riportato nel sito del Museo;

Eventuali variazioni riferite ad aperture eccezionali quali ad esempio durante: Carnevale, Manifestazioni e Sagre Paesane, Eventi patrocinati dal Ministero dei Beni culturali o dalla Regione Sardegna saranno opportunamente segnalati nella home page del sito.

## **Art. 11 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 al numero 07841898135, o per email [info@museomaschere.it](mailto:info@museomaschere.it)

## **Art. 12 Segnaletica**

Il Circuito Museale di Mamoiada è segnalato, insieme ad altre realtà del territorio del nuorese presso gli arrivi dell'aeroporto di Cagliari e Olbia. Lungo la via principale di accesso a Mamoiada, i tre siti culturali del circuito sono segnalati tramite cartelloni stradali.

Il Comune di Mamoiada si trova in una posizione baricentrica rispetto ai principali porti ed aeroporti della Sardegna, ed è raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici (bus). Una volta giunti a Mamoiada, la segnaletica stradale accompagna il visitatore lungo le vie della cittadina fino ai tre ingressi delle strutture.

## **Art. 13 Tipologie dei Servizi**

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite accompagnate ai tre siti culturali del circuito museale MaMu;
2. Visite guidate;
3. Progetti e laboratori didattici;
4. Prestito per finalità espositive;
5. Studio e ricerca;
6. Organizzazione mostre;
7. Riproduzione di documenti;
8. Vendita di oggetti e pubblicazioni;
9. Spazi espositivi e sale riunioni
10. Tirocini e stage;
11. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere;
12. Spazi per l'infanzia e attrezzature per assistenza infanti.

### **Art. 13.1 Visite accompagnate ai tre siti culturali del circuito museale MaMu**

La visita guidata si svolge con il supporto di apposite guide turistiche che accompagnano l'ospite all'interno dei musei. Si tratta di un servizio aggiuntivo che è compreso nel prezzo di accesso ai musei e che viene erogato quattro volte al giorno in orari prestabiliti, consultabili nel sito del museo [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it). Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione. Le visite guidate sono offerte in lingua inglese, francese, spagnolo e su richiesta in lingua sarda. In caso di necessità il Museo organizza visite guidate con percorsi specificatamente progettati per ~~disabili~~ le categorie protette

### **Art. 13.2 Progetti e laboratori didattici**

Il Museo propone progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Sono previste visite ai laboratori degli artigiani a completamento delle visite dei musei. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione. I programmi sono consultabili nel sito del museo [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it).

### **Art. 13.3** *Prestito per finalità espositive*

I campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Direttore del Museo scrivendo alla mail [info@museomaschere.it](mailto:info@museomaschere.it) o via telefono 07841898135. Entro 20 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 Direttore, dopo aver ottenuto l'autorizzazione della Soprintendenza dei beni archeologici, formalizza l'assenso.

Il Direttore – in assenza di condizioni ostative - evaderà la richiesta entro dieci giorni dalla data del ricevimento. Eventuali pareri negativi devono essere adeguatamente motivati.

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 dal sistema museale di Mamoiada ed a inviare alla sezione del Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

### **Art. 13.4** *Studio e ricerca*

Le attività di studio e ricerca sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolti il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni, che normalmente non prevedono alcun pagamento da parte dei partner di ricerca, saranno comunque subordinate alla copertura economica prevista in un determinato progetto.

Nel caso di forme semplici di collaborazione potranno essere seguite le procedure e modalità informali già consolidate nel mondo della ricerca. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda periodi di soggiorno, ospitalità nei confronti di ricercatori italiani e stranieri o impiego consistente di personale e/o campioni per specifici progetti di ricerca.

In tutti i casi in cui si renda necessaria la formalizzazione del rapporto di collaborazione – anche attraverso convenzioni di ricerca - con altri enti e/o istituzioni di ricerca, la proposta di collaborazione scientifica dovrà essere preventivamente autorizzata dal Direttore del Museo delle Maschere Mediterranee.

### **Art. 13.5** *Organizzazione mostre*

Il Concessionario supporta il Comune di Mamoiada nella gestione e conduzione di eventi, mostre culturali in stretta attinenza con i musei.

### **Art. 13.6** *Riproduzione dei documenti*

Il museo si avvale della collaborazione della Biblioteca Comunale e del circuito regionale di cui la stessa fa parte per la riproduzione di libri, periodici o altro materiale posseduto, con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio.

Fattibilità e costi delle varie modalità di riproduzioni saranno valutati caso per caso dal Direttore del Museo.

### **Art. 13.7** *Vendita di oggetti e pubblicazioni*

Il Museo mette a disposizione dei visitatori un punto vendita dove poter acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster, cd-rom, video, gadgets, t-shirt e maschere in legno.

### **Art. 13.8** *Spazi espositivi e sale riunioni*

Gli spazi del museo fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative potranno essere messi a disposizione di terzi soggetti previa autorizzazione del Comune di Mamoiada.



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.

**Art. 13.9 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 trattate dal Museo.

**Art. 13.10 Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere**

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza presso gli spazi dei musei, interni ed esterni, manifestazioni di vario genere, in stretta attinenza con i musei, tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, trattenimenti musicali, presentazioni di libri e altri eventi culturali.

**Art. 14 Spazi per l'infanzia e attrezzature per assistenza infanti**

Il museo è dotato di uno spazio situato lungo il percorso di visita dedicato ai bambini, dotato di tavolo e sedie a misura e materiale per il disegno e la lettura dedicata. I servizi sono inoltre dotati di fasciatoio per l'assistenza degli infanti.

**Art. 15 Siti Internet**

Il sito internet ufficiale del Museo delle Maschere Mediterranee (in italiano, inglese, tedesco) è visitabile all'indirizzo: [www.museomaschere.it](http://www.museomaschere.it). All'interno dei siti si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alle sue caratteristiche. All'interno del sito è possibile anche prenotare una visita guidata, avere informazioni sui pacchetti turistici e sugli eventi in programma, iscriversi alla newsletter. I siti sono disponibili anche in lingua straniera.

**Art. 16 Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive**

Il Museo, sulla scorta della Legge 29 luglio 2014, n. 106, cd Art bonus, consente di eseguire, per usi non commerciali, riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo formale tramite richiesta da inoltrare a [info@museomaschere.it](mailto:info@museomaschere.it)

**Art. 17 Assistenza e accessibilità**

Il museo rispetta i requisiti di accessibilità motoria ~~a portatori di disabilità~~, l'ingresso è dotato di rampa a norma e il collegamento tra i piani è consentito tramite ascensore. I servizi igienici sono facilmente accessibili a tutti e dotati di spazi idonei per le disabilità motorie. Il biglietto può essere acquistato sia in biglietteria che al bookshop favorendo quindi la gestione dell'attesa in caso di fila. Le sale espositive sono ampie e non presentano ostacoli al passaggio di ausili per la mobilità. La sala della videoproiezione consente l'agile posizionamento di ausili per la mobilità. Le immagini e le videoproiezioni sono evocative e chiare. Le visite sono sempre accompagnate dagli operatori garantendo in tal modo assistenza ad personam.

**Art. 18 Matrice degli indici per la validazione degli standard**

Si rinvia alla tabella 1 e 2 allegate alla carta di qualità.



#### **Art. 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 verifiche 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), il Concessionario annualmente presenta al Comune di Mamoiada una relazione sul Museo delle Maschere, sul Museo della Cultura e del Lavoro e sul MATer, al fine di monitorare l'attività di gestione del sistema museale di Mamoiada.

#### **Art. 20 Disposizioni per la sicurezza**

Il sistema museale MaMu 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 sistema museale MaMu sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dai musei stessi.

#### **Art. 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 (Reg. UE 679/2016). Il concessionario è responsabile esterno ai sensi dell'art. 28 del Reg. 679/2016.

#### **Art. 22 Reclami e segnalazioni**

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 [info@museomaschere.it](mailto:info@museomaschere.it).

Eventuali reclami in merito alle inosservanze di cui alla presente carta dei servizi dovranno essere inoltrate anche al Comune di Mamoiada indicando in modo dettagliato e circostanziato le ragioni della doglianza scrivendo a [info@comune.mamoiada.nu.it](mailto:info@comune.mamoiada.nu.it) Responsabile del Servizio D.ssa Irene Marcomini tel 07841950498.

Qualora si ravvisino comportamenti non conformi potrà essere inviata una email a [segretario@comune.mamoiada.nu.it](mailto:segretario@comune.mamoiada.nu.it).

Sistema museale MaMU

Mamoiada - Nuoro



**ALLEGATO 1:****MATRICE DEGLI INDICI PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD**

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Museo e eventi	Utenti	$\geq 1$ % utenti /stesso periodo anno precedente
Sito web	Utenti web	$\geq 1$ % utenti web/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	$\leq 1$ % n. reclami rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
	Tempi trattamento reclami	$\geq 99$ % risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Museo	Indagini customer satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale
Bookshop	Vendita	$\geq 1$ % scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Pulizia	Reclami	$\leq 1$ % n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno Precedente
Didattica	Indagini customer Satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale
Mostre	Indagini customer Satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale

\*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media deve raggiungere il requisito minimo previsto di 2,20.

## ALLEGATO 2:

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

STANDARD MINIMI	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
<p><u>Gestione amministrativa</u></p> <p>Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).</p>	<p>Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.</p>
<p><u>Destinazione d'uso degli spazi</u></p> <p>Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- conservazione, nel caso dei musei</li><li>- esposizione permanente, nel caso dei musei</li><li>- accoglienza/informazioni/biglietteria</li><li>- servizi anche per persone con disabilità</li></ul>	<p>Creazione di spazi arredati per la sosta del pubblico.</p> <p>Collegamento wi fi.</p> <p>Assistenza per persone con disabilità o esigenze particolari svolta con specifica esperienza professionale.</p>
<p><u>Sicurezza</u></p> <p>Adempimento alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate.</p> <p>La struttura deve essere a norma sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche.</p>	<p>Documento di analisi dei rischi, in termini di valutazione e di misure di compensazione e mitigazione, nonché di pianificazione della gestione delle emergenze.</p> <p>Predisposizione di un piano di evacuazione del patrimonio museale.</p> <p>Formazione continua del personale su tutti gli aspetti della sicurezza.</p>
<p><u>Registrazione degli ingressi</u></p> <p>Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito</p>	<p>Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi</p>
<p><u>Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio</u></p> <p>Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione).</p> <p>Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi</p>	<p>Programmazione su base annuale delle attività di restauro.</p> <p>Rilevamento e documentazione dello stato di conser-</p>

<p>(insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi).</p> <p>Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde.</p>	<p>vazione (scheda conservativa).</p>
<p><u>Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio</u></p> <p>Registrazione progressiva e univoca in entrata del patrimonio / o inventario patrimoniale.</p> <p>Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica.</p> <p>Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo e negli altri luoghi della cultura.</p>	<p>Catalogazione informatizzata con schede identificative del patrimonio presente nel museo corredate da adeguata documentazione fotografica secondo gli standard catalografici regionali e nazionali.</p>
<p><u>Esposizione permanente</u></p> <p>Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzia criteri e motivazioni delle scelte operate.</p> <p>Documentazione fotografica degli ordinamenti storici (in caso di nuovi allestimenti).</p>	<p>Programmazione di esposizione a rotazione dei beni in deposito.</p>
<p><u>Programmi di attività di studio e ricerca</u></p> <p>Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata.</p>	<p>Programmazione pluriennale delle attività di studio e ricerca.</p> <p>Relazioni formalizzate con altri Enti e Istituti di ricerca.</p> <p>Esistenza di un Catalogo scientifico completo del Museo.</p>
<p><u>Strumenti informativi</u></p> <p>Sito web specifico o sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività.</p> <p>Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio.</p> <p>Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito.</p> <p>Informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con disabilità.</p>	<p>Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in più lingue, almeno in inglese.</p> <p>Presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera.</p> <p>Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo, anche in lingua straniera. Audio guida, anche in lingua straniera.</p> <p>Strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva.</p>

<p><u>Comunicazione integrata nell’allestimento</u></p> <p>Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili.</p>	<p>Didascalie e pannelli informativi o schede mobili, anche in lingua straniera, preferibilmente in inglese.</p> <p>Strumenti multimediali riguardanti il museo, il patrimonio e il territorio.</p> <p>Software e applicazioni scaricabili per dispositivi mobili riguardanti il patrimonio e le mostre temporanee.</p> <p>Strumenti che facilitino l’accessibilità al patrimonio per persone con disabilità.</p>
<p><u>Attività educative e di valorizzazione del patrimonio</u></p> <p>Attività educative per diverse fasce di pubblico.</p> <p>Visite guidate e percorsi tematici.</p>	<p>Attività di mediazione culturale e mediazione sociale.</p> <p>Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti.</p> <p>Progetti in convenzione con le scuole, anche nel campo dell’alternanza scuola–lavoro e del conseguimento dei crediti formativi.</p> <p>Elaborazione congiunta con Ministero competente per l’Istruzione/uffici scolastici regionali e/o scuole di vario ordine e grado di programmi educativi concordati e dell’offerta formativa educativa.</p>
<p><u>Relazioni con il pubblico</u></p> <p>Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica.</p> <p>Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente.</p> <p>Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi.</p>	<p>Newsletter aggiornata con frequenza almeno mensile.</p>
<p><u>Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali</u></p> <p>Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano.</p>	<p>Integrazione dei servizi culturali e di reti museali.</p> <p>Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali.</p> <p>Realizzazione di iniziative coprodotte o co-programmate.</p> <p>Partecipazione a progetti di rete.</p>