

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Museo etnografico "Vecchio mulino ad acqua Licheri"

Fluminimaggiore (CI)

I. PRESENTAZIONE

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo si ispira ai principi di:

— *Uguaglianza e imparzialità.*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso alle varie tipologie di utenza.

— *Continuità.*

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

— *Partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

— *Efficienza ed efficacia.*

Lo staff del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Museo etnografico "Vecchio Mulino ad acqua" Licheri" sito nella piazza Gramsci a Fluminimaggiore, non ha personalità giuridica propria, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Fluminimaggiore che lo ha istituito con atto C.C. n. 13 del 29/01/1997.

Gestito tramite concessione a terzi con gara d'appalto dal 1998 dalla Società **START-UNO s.c.r.l.**, costituita l'undici gennaio 1996 con sede legale a Fluminimaggiore (CI) via Sardegna 1, partita I.V.A. 02277710923; albo nazionale cooperative A113822; iscritta nella sezione ordinaria del registro delle imprese della Camera di Commercio Industria e Artigianato di Cagliari (n. 28362).

Attualmente il museo usufruisce dei fondi Regionali della legge 4/2000 art. 38 per la copertura delle spese del personale.

STORIA. Il museo etnografico è stato allestito nel vecchio mulino ad acqua del '700, restaurato nel 1996 (opera presa in carico dal comune con atto di giunta municipale n. 580 del 27/09/1994), che rappresenta di per sé un bene culturale del paese.

La struttura museale che si affaccia nella piazza Gramsci, è collocata in un contesto paesaggistico di pregio sulla sponda del Rio Mannu.

Il Museo espone e valorizza collezioni legate alle tradizioni popolari sarde e nello specifico del paese di Fluminimaggiore, con la sua visita è possibile fare un viaggio a ritroso nel tempo con curiosità e storie che renderanno più reali gli antichi mestieri di una volta, un'opportunità per conoscere un mondo ormai lontano da cui percepire come le semplici e ingegnose attività di contadini, pastori e maestri artigiani, davano un valore aggiunto alla vita.

La struttura conserva le caratteristiche delle tipiche abitazioni, con i grossi muri in "ladiri" (mattoni di fango e paglia) e il tetto con le canne. Attualmente sono allestiti undici spazi espositivi comprendenti oltre al mulino e alla parte esterna, varie stanze che conservano oggetti legati alla pastorizia, agricoltura ed antichi mestieri come il fabbro, il ciabattino ecc, ma la parte più significativa è incentrata sulle varie fasi della produzione e lavorazione del grano.

MISSIONE. Il Museo etnografico è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni.

Le raccolte del museo rendono possibile la comprensione della cultura popolare con rituali, norme, valori, credenze, comportamenti, artefatti, attraverso i quali si preserva la memoria delle tradizioni che spaziano in un arco temporale che va prevalentemente dagli inizi dell'700 alla metà del '900.

In particolare il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione degli oggetti in deposito e la loro consultazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni compatibilmente alle dimensioni dell'area museale;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura e collabora per la produzione di pubblicazioni;
- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni e enti analoghi.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio;

- promuove una proficua collaborazione con altri musei;
- instaura rapporti con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

I COMPITI E I SERVIZI

- a) visite guidate tutti i giorni di apertura al pubblico;
- b) su prenotazione servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
- c) book shop;
- d) punto informazioni.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura al pubblico degli spazi espositivi (chiusura il lunedì con possibilità di prenotazione per gruppi oltre gli orari di apertura)

- da gennaio a maggio e da ottobre a dicembre

mattino dalle 10:00 alle 13:00

pomeriggio dalle 16:00 alle 19:00

- da giugno a settembre

mattino dalle 10:00 alle 13:00

pomeriggio dalle 17:00 alle 20:00

- giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)

Acquisto del biglietto:

- in sede

- su prenotazione attraverso i siti Internet www.museifluminimaggiore.it - www.mulinoadacquasardegna.org - www.startuno.it

- tempi massimi di attesa: 10 minuti

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- esistenza dell'Ufficio didattico turistico introduttivo situato a 100 m del museo
- disponibilità di materiale informativo gratuito (depliant con immagini orari e pressi; depliant della zona)
- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi www.museifluminimaggiore.it - www.mulinoadacquasardegna.org - www.startuno.it
- presenza di segnaletica
- accesso facilitato per persone (80 % delle sale accessibili per visitatori con disabilità motorie)

FRUIZIONE

Ampiezza

- disponibilità del materiale fruibile: 100% sale aperte alla fruizione
- l'eventuale chiusura di sale verrà comunicata presso l'ufficio didattico turistico e la biglietteria

- rapidità della fruizione: attesa per l'accesso alla visita per gruppi *Tempi massimi di attesa; 30'*

Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni

- pannelli e schede mobili
- guide brevi (*gratuite*)
- audioguide (*disponibili dal 2015 a pagamento*)
- visite didattiche (*a pagamento su prenotazione*)
- strumenti multimediali (*disponibili dal 2015*)

disponibilità di strumenti specifici per
disabilità sensoriali (*disponibili dal 2015 pannelli in braille per non vedenti*)

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e depositarli nell'apposito box o consegnarli al personale incaricato;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo info@startuno.it o un fax al seguente numero 0781.580990.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet www.museifluminimaggiore.it - www.mulinoadacquasardegna.org - www.startuno.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Sede Museo Fluminimaggiore (CI)

Piazza Gramsci

Gestione START-UNO Ufficio Didattico Turistico in Via Vittorio Emanuele 225

Tel/Fax 0781.580990

info@startuno.it www.startuno.it

MODULO DI RECLAMO

COGNOME _____
NOME _____
NATO/AA _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____
e-mail _____

MOTIVO DEL RECLAMO _____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

Museo Etnografico "Vecchio mulino ad acqua Licheri"
Piazza Gramsci - 09010 Fluminimaggiore (CI)
Tel. +39.0781.580990 Fax +39.0781.580990
info@startuno.it
www.museifluminimaggiore.it - www.mulinoadacquasardegna.org - www.startuno.it