



**COMUNE DI SENORBÌ**  
**Provincia di Cagliari**

Via Lonis 34 – CAP 09040 Senorbì – Tel. 070980121 - fax 07098012345



**LA CARTA DEI SERVIZI**  
**DEL**  
**CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO**  
**Sa Domu Nosta**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 55 del 15/10/2013  
della quale costituisce allegato "A"

## SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA e MISSIONE).....	4
2.1 - Storia del Museo .....	4
2.2 - Storia del sito .....	4
2.3 - Sede.....	4
2.4 - Allestimento.....	4
2.5 - La Missione .....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	7
4.1 - Diritti degli utenti.....	7
4.2 - Doveri degli utenti .....	7
5. SERVIZI .....	8
5.1 - Visite.....	8
5.2 – Accesso al patrimonio .....	8
5.3 – Consulenze .....	8
5.4 – Progetti culturali.....	9
5.5 – Formazione e didattica .....	10
5.6 – Promozione e comunicazione .....	10
6. STANDARD DI QUALITA’ .....	11
6.1 – Status giuridico .....	11
6.2 – Organizzazione risorse umane .....	11
6.3 – Gestione e cura delle collezioni .....	11
6.4 – Servizi al pubblico (v. paragrafo 5).....	12
7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI .....	13

**LA CARTA DEI SERVIZI DEL  
CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO  
Sa Domu Nosta**

**1. PREMESSA**

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra amministrazioni e cittadini.

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

La soddisfazione del visitatore infatti rappresenta 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.14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*".

La Carta dei Servizi è sottoposta a periodici aggiornamenti 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 dell'opinione degli utenti.

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

La titolarità giuridica del CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO SA DOMU NOSTA è del Comune di Senorbì.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA e MISSIONE)

### 2.1 - Storia del Museo

Il Civico Museo *Sa Domu Nosta* è un presidio archeologico e demoetnoantropologico istituito, con Deliberazione n. 388 della Giunta Comunale il 13.12.1982, per impulso del Soprintendente Archeologo Professor Ferruccio Barreca e del Professor Antonio Maria Costa, responsabile degli scavi nella necropoli di Monte Luna.

### 2.2 - Storia del sito

Tra il V e il III secolo a.C. i Punici che abitarono la sommità della collina di Santu Teru, realizzarono la necropoli di Monte Luna, oggi parco archeologico, a pochi chilometri dall'abitato di Senorbì. Nella maggior parte dei casi si tratta di sepolcri a camera ipogeica, con pozzo verticale d'accesso. Durante le campagne archeologiche sono state rinvenute 120 tombe nell'area sud-occidentale.

Gli scavi hanno restituito interessanti e ricchi corredi: le forme vascolari e gli oggetti testimoniano, come in altri centri dell'isola, i numerosi contatti culturali e commerciali con le genti greche, sia delle colonie d'occidente che della madre patria. Tra i materiali degni di nota spiccano oggetti in oro, argento e bronzo di pregevole fattura, collane e amuleti in diaspro, pietra dura, avorio e pasta vitrea. Bellissimi gli scarabei, che recano incise sulla base immagini divine egittizzanti come Iside che allatta Horus, o eroi della tradizione greca come Eracle che lotta con il leone Nemeo. I pozzi d'accesso ai sepolcri, profondi da uno a sette metri, si aprono su camere singole o doppie e mostrano tracce di intonaco con decorazione a fasce di pittura fresca. All'inumazione in camera ipogeica si affianca e si sostituisce, tra la fine del IV e il III secolo, la realizzazione di sepolcri a fossa e la deposizione in urne di terracotta, con prevalenza del rito ad incinerazione. Le mutate usanze funerarie testimoniano l'inizio della romanizzazione dell'area, che accomuna l'abitato di Santu Teru ai contemporanei centri della Trexenta e dell'intera Sardegna.

### 2.3 - Sede

Il territorio di Senorbì, importante centro della sub-regione trexentese, è caratterizzato da peculiarità economiche e paesaggistiche che affondano le loro radici nelle vicende che segnarono la Sardegna sotto il dominio punico-romano a partire dal V secolo a.C. Le tracce di questo straordinario passaggio sono testimoniate dalla necropoli ipogeica di M. Luna.

Alla fine degli anni ottanta, per dare una opportuna collocazione ai materiali rinvenuti durante le operazioni di scavo svoltesi poco prima, fu istituito il Civico Museo Archeologico "Sa Domu Nosta", ospitato in un'antica casa campidanese acquisita e ristrutturata dal Comune di Senorbì, sita in via Scaledda 1, nel centro storico cittadino.

L'edificio museale, dalla pianta piuttosto articolata, ospita attualmente una **sezione** relativa ai materiali provenienti dal territorio di Senorbì, **due sale** interamente dedicate ai corredi funerari di M. Luna, una **quarta sala** per le mostre temporanee in cui attualmente è esposta una importante iscrizione di epoca romana altoimperiale. La struttura si compone inoltre di un **laboratorio di restauro** dove, oltre a provvedere a urgenti interventi integrativi su esemplari fittili originali, vengono realizzate riproduzioni per i laboratori di ceramica e per il percorso tattile; di una **sezione demoetnoantropologica**, in quella che un tempo era la cucina della casa, che conserva ancora integri il pavimento, il camino e un bellissimo forno campidanese; di una **sala didattica** utilizzata per corsi a tema e dotata di due stazioni multimediali, grazie alle quali gli utenti possono approfondire vari aspetti legati alla cultura locale e isolana.

### 2.4 - Allestimento

Nella prima sala sono visibili i manufatti provenienti dal territorio di Senorbì, compresi in un arco temporale che va dal Neolitico recente all'Età Medievale (IV-III millennio a.C. – XIV secolo d.C.). Le vetrine dedicate alla preistoria contengono oggetti litici e ceramici della Cultura di Ozieri, di Monte Claro, del Campaniforme e di Bonnanaro, rinvenuti sia in necropoli che in villaggi all'aperto.

Sono inoltre presenti le attestazioni pertinenti alla civiltà nuragica, il cui monumento più importante, allo stato attuale degli studi, è il nuraghe di Sisini.

La seconda sala ospita i materiali rinvenuti durante le campagne di scavo condotte a Monte Luna, dove tra il V e il III sec. a.C. furono sepolte le genti che abitavano l'antistante collina di Santu Teru. Dalle camere ipogee provengono i ricchi corredi rappresentati da vasellame di produzione locale e di importazione, da monili in oro, argento, bronzo o pasta vitrea, da amuleti e scarabei in pasta silicea, diaspro e corniola.

Anche la terza sala raccoglie materiali provenienti dalla necropoli di Monte Luna con una particolare attenzione alle anfore commerciali e ai loro molteplici utilizzi (ricostruzione di una sepoltura a *enchytrismos*).

## 2.5 - La Missione

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale del territorio, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Inoltre il Civico Museo Archeologico *Sa Domu Nosta* si propone di:

- contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del “fare storia” con gli oggetti della cultura materiale;
- fornire codici di lettura del nostro passato più lontano;
- comparare l'antichità della nostra storia con la brevità storica della nostra percezione attuale del mondo;
- promuovere, attraverso la conoscenza delle storie locali, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni;
- conservare le proprie collezioni e potenziarle attraverso acquisizioni, scambi permanenti e temporanei, donazioni e lasciti;
- assicurare le attività di gestione, valorizzazione e promozione, incrementando nel territorio i servizi al pubblico e migliorandone la qualità;
- garantire una chiara ed agevole comunicazione dei contenuti del museo, articolata in relazione a diversi target di visitatori;
- realizzare attività rivolte al mondo della scuola per favorire la conoscenza e la comprensione delle civiltà succedutesi nel territorio trexentese quali espressioni del popolo e del detto territorio, dalla preistoria al secolo XXI;
- organizzare mostre, eventi culturali, convegni, iniziative editoriali, ricerche, pubblicazioni, attività didattiche e divulgative in collaborazione con soggetti economici o con enti ed istituzioni, anche internazionali, con organi competenti per il turismo e, in particolare, con la Regione Autonoma della Sardegna, con gli Uffici centrali e periferici del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con le Università e con le Istituzioni estere di tutela e valorizzazione dei Beni Culturali, in particolare con quelle del Mediterraneo;
- curare forme di collaborazione e scambio con musei, enti, istituti ed associazioni sia pubblici sia privati;
- collaborare attivamente alle iniziative di promozione del territorio e costituire un canale di accesso alla conoscenza per tutte le organizzazioni economiche e sociali di valenza turistico – culturale;
- avvalersi per tutti gli aspetti della sua attività di adeguate figure professionali, anche sulla base di apposite convenzioni.

In particolare il Civico Museo Archeologico *Sa Domu Nosta* si propone di curare la sinergia con le altre Istituzioni del Sistema Museale Regionale.

**Il Museo assolve alla propria missione attraverso:**

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sullo studio del territorio e dei reperti rintracciati in esso, anche in collaborazione con l'Università degli studi di Cagliari e l'Università degli studi di Sassari.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### **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 e la fruizione dei propri beni anche attraverso strutture adeguate e strumenti di interazione dedicati alle utenze con specificità differenziate.

**- 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 le 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità. 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. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### 4.1 - 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 presso la biglietteria.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso il sito del Museo/Comune e del Sistema Museale Regionale, oppure tramite apposito depliant informativo del Museo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dall'Amministrazione Comunale. 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 per i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo tramite telefono o fax.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la zona di Accoglienza.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo [sadomunosta@gmail.com](mailto:sadomunosta@gmail.com).

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento al n. 070/9809071.

### 4.2 - 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, 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, borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto con caratteristiche tali da 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 espone alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## 5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- didattica e supporto formativo;
- promozione.

### 5.1 - Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico, dal martedì alla domenica. Lunedì osserva il giorno di chiusura.	destinatari: senza restrizioni; accesso: in base al tariffario
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida esperta e di alta formazione; prenotazione obbligatoria qualora si tratti di scolaresche e gruppi.	destinatari: gruppi organizzati; accesso: in base al tariffario.

### 5.2 – Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti nell'aula didattica.	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito.
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico.	destinatari: senza restrizioni; accesso: da concordare.
	prestito del materiale bibliografico.	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito, da concordare.
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo.	destinatari: associazioni culturali; accesso: da concordare.

### 5.3 – Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti.	destinatari: senza restrizioni; accesso: da concordare.



SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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.
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici su argomenti storici, archeologici, culturali che abbiano forti connotazioni con il territorio e le tematiche ad esso legate.	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, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole laboratori e/o 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: da concordare.

#### 5.4 – 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 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).

### 5.5 – Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, 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 trattate dal Museo.	destinatari: tirocinanti 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.

### 5.6 – Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale.	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito.
	contributi specifici da inserire sul portale del Comune di Senorbì/Regione Autonoma della Sardegna.	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito.
	distribuzione dei prodotti editoriali.	destinatari: senza restrizioni; accesso: di norma a pagamento.
comunicazione in rete	aggiornamento web.	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo [sadomunosta@gmail.com](mailto:sadomunosta@gmail.com).

## 6. STANDARD DI QUALITA'

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.

### 6.1 – Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di uno Statuto	regolamento del Museo approvato con Delibera del C.C. n. 37 del 16.12.2010
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al punto accoglienza del Museo e sul sito e aggiornata periodicamente

### 6.2 – Organizzazione risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Un direttore/conservatore del museo; Un Tecnico Archeologo resp.le dei servizi educativi; Una guida esperta; Cinque custodi, tra cui un ceramista restauratore	Il Conservatore, individuato con atto formale dell'Amministrazione Comunale, coincide con il Direttore Scientifico del museo.
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia; fruizione del patrimonio museale.	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
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; le figure interne al museo espletano, in base alla professionalità acquisita, oltre alle mansioni specifiche, anche incarichi necessari al corretto funzionamento della struttura

### 6.3 – Gestione e cura delle collezioni

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

**6.4 – Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)**

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	42 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica
accoglienza	Visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni.	Nome completo del Museo, orari di apertura esposti; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (accoglienza, bagni); presenza costante di un operatore, in orario di apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono, fax e internet).
sussidi alla visita	disponibilità di un depliant del Museo e altri prodotti editoriali (opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di plastici; postazione multimediale con visione interattiva di cd-rom;
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 esperte e di alta specializzazione, in possesso della necessaria competenza
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano 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, sia in forma cartacea, che mediante postazioni internet; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi.
prestito	prestito di materiali custoditi nel museo a scopo scientifico e divulgativo	avvio della pratica entro tempi adeguati a preservare l'equilibrio e il valore delle collezioni
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: secondo concertazione; telefonica/epistolare: secondo concertazione

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con associazioni culturali locali e non, enti, istituti scolastici, strutture affini, privati.
Informazione e comunicazione	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)

## 7. 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 prestatati 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 mediante 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. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

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.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (bocchetto dei biglietti)
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); 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 a:

Civico Museo Archeologico *Sa Domu Nosta*, via Scaledda 1, 09040 Senorbì - CA

o all'indirizzo di posta elettronica: [sadomunosta@gmail.com](mailto:sadomunosta@gmail.com)

Telefono/fax 0709809071