



Museo civico di San Vero Milis

## **CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO SANTERU DI SAN VERO MILIS**

La Carta dei servizi è uno strumento attraverso cui il Museo Santeru, in adempimento alla normativa in materia, comunica con i suoi utenti e con loro si confronta.

La Carta illustra i servizi che il Museo vuole erogare sulla base del suo Regolamento, della normativa vigente e nel rispetto e tutela delle esigenze e delle aspettative degli utenti, i quali possono verificare che gli impegni assunti vengano rispettati e la cui soddisfazione rappresenta uno degli obiettivi primari del Museo.

Il fine della Carta dei servizi è dunque quello di promuovere un'ampia valorizzazione del patrimonio culturale e, sempre rispettando i principi di tutela e della ricerca, organizzare e attuare iniziative e attività adeguate alle aspettative degli utenti.

La Carta ha i suoi presupposti nei Regolamenti in vigore e si ispira:

- ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- all'art. 11 del D.Lgs. 30.07.2009 n. 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'art. 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"*, modificato dal comma 1 dell'art. 28 del D.Lgs. 27.10.2009 n. 150;
- al 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"*;
- al Codice Etico dell'ICOM (International Council of Museums) per i Musei;
- alle Raccomandazioni per le Biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions);
- alle Linee Guida per la redazione dei Regolamenti e delle Carte dei Servizi delle Biblioteche dell'AIB (*Associazione Italiana Biblioteche*);
- alla L.R. 20 settembre 2006 n. 14 – Norme in materia di Beni Culturali e di istituti e luoghi della cultura.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo Santeru si ispira ai principi di:

- Uguaglianza; i servizi vengono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, età, religione o orientamento politico. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di locali privi di barriere architettoniche e il supporto alla visita.
- Continuità; i servizi sono erogati con regolarità, nelle modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure possibili per ridurre il disagio degli utenti.
- Partecipazione; è promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, favorendo la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando le forme attraverso cui possano esprimere suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, che il Museo è tenuto a valutare e considerare.
- Sicurezza e riservatezza; i dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali e non vengono trattati da personale non autorizzato o ceduti, comunicati o diffusi a terzi.
- Accoglienza e disponibilità; il personale incaricato si impegna ad accogliere, informare e collaborare con gentilezza con il pubblico, oltre a perseguire il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

## **NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE**

Il Museo Civico Santeru è un istituto del Comune di San Vero Milis e afferisce all'Area culturale dello stesso.

## **LA SEDE**

Il Museo civico Santeru ha sede in via Santu Eru, 09070 San Vero Milis (Or).

Per gli orari e le tariffe applicati si rimanda al sito web istituzionale ([www.museosanteru.it](http://www.museosanteru.it)) e alla mail [museosanteru@comune.sanveromilis.or.it](mailto:museosanteru@comune.sanveromilis.or.it)

Afferiscono al Museo anche l'area archeologica di S'Urachi, il Parco naturale di Capo Mannu e il Museo dell'Intreccio presso il Centro Visite - Casa Ramsar.

## **MISSIONE DEL MUSEO**

La missione del Museo Santeru è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il patrimonio storico, archeologico, artistico, etnografico, naturalistico e immateriale in esso custodito.

Il Museo non ha scopo di lucro e lavora al servizio della società e per il suo sviluppo, aprendosi al pubblico, compiendo ricerca e comunicandone i risultati, organizzando iniziative di informazione, educazione e diletto.

Il Museo si impegna attivamente per assicurare attività di studio e consultazione del materiale custodito, organizza mostre temporanee, incontri, seminari e convegni.

Questa missione è perseguita congiuntamente agli altri istituti culturali del Comune, agli altri enti territoriali, con le strutture educative, con le associazioni culturali, con le associazioni di volontariato e gli altri istituti culturali e Università d'ambito nazionale e internazionale.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni chiare ed efficaci, essere aggiornati sulle iniziative del Museo, comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione, avanzare osservazioni e suggerimenti (anche tramite apposito questionario realizzato e distribuito all'interno della struttura).

Gli utenti hanno il dovere di osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, della struttura e di tutto quanto dal Museo viene custodito e tutelato, rispettando gli avvisi presenti o verbalmente notificati.

Non è consentito qualsiasi atto che possa recar danno all'allestimento museale e ai reperti esposti, effettuare riprese fotografiche con il flash o riprendere altri visitatori, effettuare riprese audiovisive a scopo di lucro senza autorizzazione. Non è consentito consumare cibi e bevande negli spazi espositivi interni.

È consentito effettuare riprese fotografiche per finalità di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale e senza scopo di lucro.

Sono ammessi animali di piccola taglia, del cui buon comportamento o di eventuali danni causati risponderà il proprietario o la proprietaria.

## **SERVIZI**

Il Museo civico Santeru mette a disposizione dei suoi utenti i seguenti servizi:

- Esposizione permanente con sale dotate di pannelli esplicativi e totem multimediali.
- Mostre temporanee
- Accesso ai depositi (possibili per studiosi, previa autorizzazione della Direzione)
- Consulenze
- Progetti ed eventi culturali
- Pubblicazioni
- Spazi in concessione (sono consentite forme di utilizzo di alcuni spazi del Museo previa autorizzazione dell'iniziativa a cura della Direzione)

- Sezione biblioteca dedicata
- Servizi educativi (rappresentati da visite guidate e laboratori didattici, previa prenotazione obbligatoria), progetti di tirocinio, riconoscimento crediti formativi, progetti alternanza scuola-lavoro, stage, servizio civile.
- Servizio di prenotazione (particolarmente suggerito per gruppi, scolaresche o utenze con esigenze particolari)
- Punto informativo e di accoglienza presente all'ingresso del Museo (dedicato all'orientamento del pubblico fornendo notizie generali sulla struttura, la sua collezione e le iniziative in corso).
- Spazi dedicati alle attività educative e di divulgazione, spazi dedicati per iniziative di interesse della comunità.
- Il Museo Santeru adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo Santeru persegue, attualmente, i seguenti obiettivi:

- Implementare il proprio orario di apertura al pubblico
- Creare partenariati e collaborazioni con Enti di ricerca e Università per la realizzazione di lavori di ricerca e tesi di laurea aventi come oggetto i beni custoditi e valorizzati dal museo, le attività didattiche svolte al suo interno e ogni altra sua iniziativa d'interesse
- Progettare e realizzare eventi e attività culturali
- Rendere periodicamente fruibile il piano dedicato al trattamento e allo studio dei materiali archeologici

## **CONTATTI E INFORMAZIONI**

Il Museo Santeru possiede un proprio sito internet [www.museosanteru.it](http://www.museosanteru.it); una pagina Facebook; un profilo Instagram ([museosanteru](https://www.instagram.com/museosanteru)); una mail dedicata a informazioni e richieste ([museosanteru@comune.sanveromilis.or.it](mailto:museosanteru@comune.sanveromilis.or.it))

## **CONSULTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è consultabile in forma cartacea presso le strutture museali, è scaricabile dal sito ufficiale del Comune di San Vero Milis ([www.comune.sanveromilis.or.it](http://www.comune.sanveromilis.or.it)) dal sito del Museo ([www.museosanteru.it](http://www.museosanteru.it)) ed è messa a disposizione di tutti gli utenti che ne facciano richiesta al n. tel . 0783.460124 – 0783.53611 via mail [museosanteru@comune.sanveromilis.or.it](mailto:museosanteru@comune.sanveromilis.or.it) opp. [cultura@comune.sanveromilis.or.it](mailto:cultura@comune.sanveromilis.or.it)

## **REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni qualvolta se ne riscontri la necessità.