



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

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

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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**

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi****Regione**

Sardegna

**Area Geografica**

Sud

**Indirizzo**

Viale Su Nuraxi snc  
Italia

**Città**

Barumini

**Cap**

09021

**Denominazione**

Su Nuraxi di Barumini

**Sito Web**

<http://www.fondazionebarumini.it>

**Email**

[amministrazione@fondazionebarumini.it](mailto:amministrazione@fondazionebarumini.it)

**Telefono**

070.9368128

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Indiretta

**Anno di Istituzione**

1950

**Notizie storiche**

L'AREA ARCHEOLOGICA SU NURAXI SCOPERTA E PORTATA ALLA LUCE DALL'ARCHEOLOGO GIOVANNI LILLIU NEL CORSO DEGLI ANNI '40-'50 DEL NOVECENTO, PER LA SUA UNICITA' E' ENTRATA A FAR PARTE DEL PATRIMONIO MONDIALE DELL'UNESCO NEL 1997. IL COMPLESSO MONUMENTALE PRESENTA UNA LUNGA STRATIFICAZIONE, DALLA FINE DEL XIV SEC. A.C. AL VII SEC. D.C. E DIVERSE FASI EVOLUTIVE RICONTRABILI NELLE STRUTTURE MURARIE E NEI PRODOTTI DELLA CULTURA MATERIALE.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

FRA LE CIVILTÀ PREISTORICHE E PROTOSTORICHE DEL MEDITERRANEO OCCIDENTALE, LA CIVILTÀ NURAGICA, CHE SI SVILUPPA IN SARDEGNA LUNGO UN ARCO CRONOLOGICO DI CIRCA 1000 ANNI (XVI-VI SEC. A.C.), E' QUELLA CHE PRESENTA, QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE, LA MAGGIORE EVIDENZA MONUMENTALE. ESSA PRENDE IL NOME DAL MONUMENTO PIU' CARATTERISTICO DEL PERIODO: IL NURAGHE, CHE INDICA UN TIPO DI ARCHITETTURA FORTIFICATA CON MURA TURRITE, DOVE LE TORRI DI FORMA TRONCOCONICA, PRESENTANO ALL'INTERNO CAMERE CIRCOLARI COSTRUITE CON FILARI DI GRANDI MASSI AGGETTANTI COPERTE A FALSA CUPOLA. IL COMPLESSO DI SU NURAXI E' COSTITUITO DA UNA TORRE CENTRALE E DA UN BASTIONE CON QUATTRO TORRI DISPOSTE A QUADRILATERO E DA UN ANTEMURALE DOTATO DI SETTE TORRI RACCORDATE DA CORTINE MURARIE. INTORNO AL QUADRILOBO E ALL'ANTEMURALE SI SVILUPPA IL VILLAGGIO DI CAPANNE COSTITUITO DA 109 VANI.

**Missione**

SU NURAXI DI BARUMINI, UNICO SITO UNESCO IN SARDEGNA, RAPPRESENTA LA "CULLA DELLA CIVILTÀ NURAGICA" E ATTRAVERSO LA CONSERVAZIONE E TUTELA DEL COMPLESSO MONUMENTALE PERSEGUE LA MISSIONE DI DIVULGARE I VALORI UNESCO E DI VALORIZZARE E FAVORIRE LA CONOSCENZA DEL PATRIMONIO CULTURALE PRESENTE NEL TERRITORIO NONCHÈ DELL'IDENTITÀ E STORIA DI UN POPOLO. OBIETTIVI CONSEGUENTI SONO QUELLI LEGATI ALLE ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA E ALLE ATTIVITÀ CULTURALI, FORMATIVE ED EDUCATIVE CHE PERSEGUE AVVALENDOSI DELLA COLLABORAZIONE DI UNIVERSITÀ E ENTI DI RICERCA.

**Compiti e servizi**

L'AREA ARCHEOLOGICA SU NURAXI DI BARUMINI OFFRE TUTTI I SERVIZI NECESSARI PER GARANTIRE AL PUBBLICO LE CONDIZIONI DI ACCESSIBILITÀ AL COMPLESSO MONUMENTALE COSTITUITO DALLA FORTIFICAZIONE E DAL VILLAGGIO ATTIGUO. I PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI SONO: 1) ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE 2) BIGLIETTERIA 3) ACCOMPAGNAMENTO E VISITA GUIDATA 4) BOOK SHOP 5) BAR CAFFETTERIA 6) SITO WEB 7) SERVIZI IGIENICI.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

119

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

ROBERTO

**Cognome**

CONCAS

**Qualifica**

DIRETTORE AREA ARCHEOLOGICA SU NURAXI DI BARUMINI C/ POLO MUSEALE DELLA SARDEGNA

**Telefono**

07060518209

**Email**[roberto.concas@beniculturali.it](mailto:roberto.concas@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

DALLE ORE 9.00 A UN'ORA PRIMA DEL TRAMONTO

**Apertura serale**

- Altro

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

9

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

**Numero di giorni di apertura annua**

365

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso uffici turistici e/o agenzie

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

Sì

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

Sì

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

### Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

### Fruizione

#### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

#### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

VISITA PARZIALE IN CASO DI AVVERSE CONDIZIONI METEOROLOGICHE

#### Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

### Pulizia delle sale

- Giornaliera

### Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

#### Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

#### Spazi comunque visitabili

90%

#### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

### Zone di sosta

Sì

### Area Wi-Fi

No

#### Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

### Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

### Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

### Audioguide

- Non presenti

### Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Ad orari fissi

### Strumenti online

- QR Code

### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

### Servizi di ospitalità

#### Bookshop

- Gestione diretta
- Entrata indipendente

#### Caffetteria

- Gestione diretta
- Entrata indipendente

#### Ristorante

- Non presente

#### Guardaroba custodito

Non presente

#### Servizi igienici

Esterni

#### Nursery

No



**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

CONCERTI E SPETTACOLI

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

CONVENZIONI CON ALTRE STRUTTURE MUSEALI E DI SERVIZIO DEL TERRITORIO

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Esternamente
- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Architettura
- Archeologia

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

#### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

#### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

Sì

#### **Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

#### **Rapporti con il territorio**

##### **Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

##### **Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

##### **Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse

##### **Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

#### **Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

#### **Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

#### **Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Operatori economici
- Università e istituti di formazione

#### **Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Social network

#### **Obiettivi di miglioramento**

##### **Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

L'UTILIZZO DELLA REALTÀ VIRTUALE, DI SISTEMI DI FRUIZIONE TOUCH SCREEN E DI APP 3D MOBILE, CHE COSTITUISCONO UN'IMPORTANTE INNOVAZIONE TECNOLOGICA NEL SETTORE DEI BENI CULTURALI. UN FONDAMENTALE VEICOLO DI TRASMISSIONE DELLA CULTURA, CHE COMPLETA L'ABITUALE VISITA DEL SITO, NONCHE' LA CONOSCENZA E L'APPROFONDIMENTO DELL'ORIGINARIA ARCHITETTURA DEL MONUMENTO.

#### **Iniziative finalizzate al miglioramento**

##### **Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

IMPLEMENTAZIONE DELL'ATTUALE SISTEMA DI ILLUMINAZIONE INTERNA ED ESTERNA.

#### **Reclami, proposte, suggerimenti**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

#### **Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

SU NURAXI DI BARUMINI

**Indirizzo / Address**

VIALE SAN FRANCESCO N. 8

**Tel**

070.9361039

**Email**

amministrazione@fondazionebarumini.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**