COMUNE DI BOSA

CARTA DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi dei musei del Comune di Bosa descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra i Musei ed i propri utenti.
La Carta si propone come guida alla fruizione dei servizi funzionanti presso le singole strutture museali della Città e come mezzo di informazione relativamente a:
a) tariffe d'ingresso ai musei;
b) caratteristiche specifiche di ciascuna sede museale;
c) servizi garantiti presso ogni spazio espositivo, con indicati i relativi standard di qualità "**attuali**", cioè quelli che l'utente può immediatamente constatare. Qualsiasi reclamo o segnalazione circa il mancato rispetto degli standard potrà essere comunicato secondo le indicazioni della Carta;
d) previsti miglioramenti/adeguamenti degli spazi e dei percorsi museali nonché dei servizi erogati presso ciascuna sede, esplicitando gli "**impegni e programmi**" da attuare nei tre anni di durata della Carta, a decorrere dalla sua approvazione da parte della Giunta Comunale;
La Carta costituisce un impegno da parte del Comune di Bosa, in relazione alla qualità dei servizi museali garantita e programmata, ed un patto con l'utenza, alla quale è richiesto un contributo effettivo che si realizza sia nell'osservanza di alcune semplici regole di comportamento nella fruizione dei servizi, sia nell'inoltro al Comune di Bosa, di eventuali reclami per disservizi, ma anche di segnalazioni, suggerimenti, proposte per il miglioramento dell'offerta culturale legata ai musei.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA GESTIONE

Il Comune di Bosa, nella gestione dei musei civici, osserva i **principi di eguaglianza** (tutti gli utenti devono potere accedere ai servizi offerti dal Comune alle medesime condizioni; ciò significa anche che dovranno essere messe in atto tutte le azioni possibili per favorire l'accesso ai servizi dei diversamente abili), **partecipazione** (ogni utente può presentare osservazioni, esigenze ovvero formulare suggerimenti per migliorare il servizio offerto; a tale scopo sarà predisposto un apposito modulo per l'esercizio dei diritti dell'utente presso ogni sito museale e all'utente verrà dato specifico riscontro entro il termine stabilito circa le segnalazioni e proposte presentate), **trasparenza** (il Comune, nella gestione dei rapporti con l'utenza si impegna a utilizzare linguaggi chiari e strumenti efficaci, comprensibili e utilizzabili da tutti), **imparzialità, efficienza ed efficacia** (il Comune si impegna ad utilizzare tutti gli strumenti idonei a rendere sempre più efficace ed efficiente la gestione dei servizi museali), conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27/1/1994 in materia di gestione di pubblici servizi.
Nella gestione dei vari servizi presso i musei, diventano pertanto fondamentali e strategiche:
- l'attenzione alle diverse categorie dell'utenza quali: il turista, singolo o in gruppo; il visitatore locale; l'insegnante che conduce il gruppo dei suoi allievi; i gruppi scolastici e gli studenti universitari, lo studioso e il ricercatore;

- la consapevolezza che all'interno di tali «profili-utente» vi sono anziani, giovani, bambini, famiglie, persone diversamente abili, soggetti tutti con necessità diverse che devono trovare riscontro in termini di accessibilità e di fruibilità di sedi, attrezzature e servizi.

COMPETENZE DELL'AFFIDATARIO DEI SERVIZI AL PUBBLICO

La gestione dei servizi museali è affidata ad un soggetto esterno con l'esplicita finalità di favorire la fruizione del patrimonio museale da parte della collettività attraverso una gestione snella, tesa a soddisfare le esigenze delle diverse tipologie di utente.
I musei civici aperti al pubblico sono: il Museo Casa Deriu- Pinacoteca Atza ed il Museo delle Concerie.
Il soggetto gestore svolge le seguenti attività:
- sorveglianza dei percorsi di visita
- vigilanza
- pulizia
- book shop
- accoglienza e guida
- informazione;
- biglietteria
- servizi promozionali;
- servizi didattici;

CHE COSA SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso ciascuna delle sedi museali.
Gli **standard attuali** si riferiscono a quelli già constatabili dall'utente al momento della redazione di questa Carta dei Servizi e riguardano i servizi presenti in ogni sede museale.
Gli standard di qualità programmati sono invece identificati dagli "**impegni e programmi**" che compaiono nelle schede relative ad ogni sede e che sono puntualmente elencati alle pagine seguenti.
Gli standard di qualità, attuali e programmati, sono aggiornati ogni tre anni.

CHE COSA SI CHIEDE AL VISITATORE

Mentre il Comune di Bosa si impegna a garantire gli standard di qualità attuali e a realizzare quelli programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:
- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- non consumare alimenti e bevande all'interno delle sedi museali;
- spegnere i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali;
- inoltrare al Comune di Bosa eventuali reclami, segnalazioni, proposte con le modalità indicate al successivo paragrafo.

VALUTAZIONE

La qualità dei servizi che si esprime negli standard attuali e programmati è monitorata dal

Comune di Bosa, con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati di accesso ai musei, di partecipazione agli eventi organizzati presso di essi, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti.
A tale scopo è attivo presso il Comune di Bosa **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico** che risponde al numero telefonico 0785 368036 *dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00.*
Anche il referente presso la biglietteria di ciascun museo può ricevere, negli orari di apertura degli stessi, reclami e suggerimenti; per fare questo l'utente potrà utilizzare l'apposito modulo messo a disposizione presso ciascuna biglietteria o scaricabile dal sito internet www.comune.bosa.or.it.
Reclami, osservazioni, segnalazioni e proposte possono essere inoltrate anche nelle seguenti modalità:
- per lettera indirizzata al Comune di Bosa, Area Affari generali e istituzionali Corso Garibaldi n. 8 – 08013 – Bosa (OR);
- per posta elettronica, all'indirizzo e-mail info@comune.bosa.or.it;
- per fax, al numero 0785/373949;

Per quanto riguarda i reclami il Comune di Bosa assicura risposta scritta entro un periodo massimo di trenta giorni e si impegna a mettere in atto tempestivamente, se possibile, i rimedi del caso.
La risposta verrà data utilizzando il mezzo prescelto dall'utente; si consiglia, tuttavia, di dare preferenza a forme di comunicazione per via telematica.
Il Comune redigerà un rapporto annuale su reclami, segnalazioni, osservazioni e proposte pervenute.
Il Comune provvederà periodicamente a realizzare ed elaborare questionari di soddisfazione dell'utenza e a pubblicarne i risultati sul sito del Comune. Le risultanze dei questionari, i reclami e i suggerimenti ricevuti saranno posti alla base dell'aggiornamento triennale della Carta dei Servizi.

Mostre temporanee
Periodicamente presso il Museo Casa Deriu sono programmate mostre temporanee con il supporto di esperti esterni e con la collaborazione di altri enti e istituzioni. Le mostre vengono allestite in appositi spazi dedicati (Sala espositiva, sita al primo piano)
L'accesso alle mostre temporanee avviene mediante il pagamento del biglietto del museo
Per le singole mostre sono allestiti appositi pannelli didattici, depliant illustrativi, didascalie di identificazione delle opere esposte e cataloghi, *preferibilmente bilingue* (italiano e inglese)

Sorveglianza percorsi museali
Ciascuna sede museale è presidiata da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

SERVIZI RILEVANTI PER GLI UTENTI GARANTITI PRESSO CIASCUNA SEDE MUSEALE

Museo Casa Deriu- Pinacoteca Atza

Corso Vittorio Emanuele n. 59 e n. 74 tel. 0785/377043

- la Casa Deriu, situata in Corso Vittorio Emanuele, è un immobile di tre piani di proprietà dell'Unione dei Comuni della Planargia e del Montiferru Occidentale, attualmente nella disponibilità del Comune di Bosa, che rappresenta il modello classico dell'abitazione bosana di ceto borghese dell'Ottocento; il primo piano dell'edificio ospita mostre temporanee legate alle tradizioni locali ed all'arte contemporanea, mentre il secondo piano è riservato ad abitazione padronale, con arredi in gran parte originali e di pregevole fattura, appartenenti anch'essi all'Unione; l'ultimo piano contiene la pinacoteca dove sono esposte le opere del noto artista locale Melkiorre Melis (1889-1982), pittore, decoratore e ceramista; la collezione esposta è frutto di una donazione a favore del Comune;
- la Pinacoteca Atza, situata di fronte a Casa Deriu, è dedicata al maestro Antonio Atza, che ha donato al Comune una cospicua collezione di opere proprie e di altri artisti;

Orario

Settembre -Giugno
Aperto tutti i giorni tranne il lunedì
11.00-13.00/15.00-17.00
Sabato e domenica
10.00-13.00/15.00-18.00
Luglio
Aperto tutti i giorni
10.30-13.00/17.00-20.00
Lunedì
10.30-13.00
Agosto
Aperto tutti i giorni
10.30-13.00/17.00-20.00/22.00-24.00

Biglietti

Da 12 a 60 anni	€ 4,50
Gruppi, anziani, scolaresche	€ 3,00

Biglietto Unico
(Museo delle Concerie, Torre Aragonese, Casa Deriu, Pinacoteca)

Da 12 a 60 anni	€ 7,00
Gruppi, anziani, scolaresche	€ 5,00

E' consentito l'ingresso gratuito alle scolaresche bosane al fine di favorire la conoscenza della storia e delle tradizioni della città.

Caratteristiche della sede:
Struttura non accessibile ai disabili.
Notizie storico-artistiche sul sito reperibili all'interno dei siti www.comune.comune .bosa.or.it e www.bosaonline.it
Presenza di depliants in più lingue e di pannelli didattici in italiano e inglese.
Il personale addetto conosce la lingua inglese.

Servizi presenti:
- informazioni turistiche e prenotazioni

- accoglienza e biglietteria
- visite guidate
- vigilanza
- book shop
- assistenza didattica
- pulizia e manutenzione
- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo

Impegni e programmi:
- Incremento e potenziamento segnaletica interna ed esterna
- Accesso e servizi per disabili
- Adeguamento impianti tecnologici
- creazione sala studio multimediale con internet point.
- Raccolta dati inerenti reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste.
- Ampliamento dei servizi di guida e dell'offerta didattica.

Museo delle concerie

Via Sas Conzas tel 0785/377043

Il museo delle concerie, di recente istituzione, è dedicato all'attività conciaria che impegnava gli operai bosani a partire dalla fine del '700 fino al 1962, anno in cui chiuse l'ultimo laboratorio. Il museo è stato realizzato in una conceria risalente al 1700 e ampliata nel 1840. Il piano terra dell'edificio conserva le originali vasche in muratura nelle quali avveniva la prima fase della conciatura delle pelli.
Al piano superiore sono esposti, oltre ad antiche fotografie, parte dei macchinari e degli attrezzi adoperati all'epoca.

Orario

Novembre - Marzo
Aperto tutti i giorni tranne il lunedì
10.00-13.00

Aprile – maggio- giugno –settembre – ottobre
Aperto tutti i giorni tranne il lunedì
10.00-13.00/15.00-17.00

Luglio- agosto
Aperto tutti i giorni
9.30-13.30/16.00-19.00

Biglietti

Da 12 a 60 anni	€ 3,50
Gruppi, anziani, scolaresche	€ 2,50

Biglietto Unico
(Museo delle Concerie, Torre Aragonese, Casa Deriu, Pinacoteca)

Da 12 a 60 anni	€ 7,00
Gruppi, anziani, scolaresche	€ 5,00

E’ consentito l'ingresso gratuito alle scolaresche bosane al fine di favorire la conoscenza della storia e delle tradizioni della città.

Caratteristiche della sede:
Struttura accessibile ai disabili.
Notizie storico-artistiche sul sito reperibili all’interno dei siti www.comune.bosa.or.it e www.bosaonline.it
Presenza di depliant in più lingue e di un pannello didattico in italiano e inglese.
Il personale addetto conosce la lingua inglese.

Servizi presenti:
- informazioni turistiche e prenotazioni
- accoglienza e biglietteria
- visite guidate
- vigilanza
- book shop
- assistenza didattica.
- pulizia e manutenzione
- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo.

Impegni e programmi:
- Incremento e potenziamento segnaletica interna ed esterna.
- Raccolta dati inerenti reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste.
- Ampliamento dei servizi di guida e dell’offerta didattica.