



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Parco Museo S' Abba Frisca
Dorgali

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono 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

LA NOSTRA IDENTITÀ

Il parco museo S'Abba Frisca si trova a pochi chilometri da Dorgali e Cala Gonone nella valle di Littu lungo la strada che conduce alla spiaggia di Cala Cartoe. Nasce dalla passione di Portolu Secci e della sua famiglia che hanno saputo valorizzare gli spazi e le strutture della vecchia azienda agricola per creare quello che oggi è considerato un museo unico nel suo genere in Sardegna.

Lungo un suggestivo percorso botanico si trovano quindici ambienti museali. All'interno del parco l'elemento dominante è l'acqua: alimentate dalla sorgente di S'abba frisca numerose fontane, cascate e zampilli arricchiscono l'itinerario che si snoda tra camminamenti megalitici, siepi ed alberi secolari. Protagonista è la macchia mediterranea nella quale si presta particolare attenzione alle piante che furono d'ausilio all'uomo fino ad un passato non troppo remoto: piante officinali per la cura di diverse malattie o tintorie per la colorazione dei tessuti, cortecce e bacche conosciute e soprattutto riconosciute dall'uomo per le loro proprietà.

È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.

I COMPITI E I SERVIZI

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare, il patrimonio del museo e la sua storia.
- diffondere la conoscenza delle raccolte del museo.
- indirizzare i visitatori all'attenzione nei confronti del patrimonio artistico e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro Paese, del patrimonio stesso.
- sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.
- promuovere eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

Il referente per la compilazione della Carta è Gianluca Secci, Parco Museo S'Abba Frisca.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Giugno-Settembre: tutti i giorni 9-19 Aprile, Maggio, Ottobre: tutti i giorni 12 e 16 Resto dell'anno: su prenotazione
Giorni di apertura	Tutti i giorni
Accoglienza	
Sito web	www.sabbafrisca.com
Biglietteria	La biglietteria è affidata in concessione alla società Parco Museo S'Abba Frisca
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	In sede: 5min
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Gruppi e scolaresche: 5min Altre categorie: 15min
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Si
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Si
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Si
- presenza di segnaletica interna	All'interno, esistono cartelli sui percorsi e i servizi
- presenza di segnaletica esterna	All'esterno del cancello di ingresso un pannello dichiara la denominazione del museo e gli orari di apertura.
- addetti ai servizi e personale	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale dipendente dal indossa divise col logo del museo • Parte del personale parla inglese, alcuni anche francese e spagnolo.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	IL 100 % DELLE SALE APERTE DEL CIRCUITO DI

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	GALLERIA, SPAZI, SERVIZI SONO ACCESSIBILI DIRETTAMENTE.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	•Gli ambienti attualmente aperti per l'esposizione permanente sono 15 tra interni ed esterni.
- spazi dedicati alla fruizione	•Il 100 % degli spazi allestiti sono fruibili, salvo emergenze ed eventuali lavori. •La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, ogni mattina.
- spazi dedicati alla comunicazione	Le attività didattiche come quelle di animazione si svolgono in tutti gli ambienti aperti al pubblico.
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta all'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	Tutti i locali sono dotati di idonea illuminazione. E' in fase di completamento l'illuminazione dei percorsi esterni
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sono in corso lavori di adeguamento del sistema di climatizzazione. Il monitoraggio viene effettuato in maniera sistematica dal personale.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	La visita è sempre guidata. Oltre alla consueta spiegazione la guida è pronta a dare qualunque informazione al visitatore.
- didascalie	Sono in fase di realizzazione le didascalie sul percorso
- guide brevi	Per chi ne fa richiesta sono disponibili guidee cartacee del percorso museale insardo,

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	italiano, inglese, francese, tedesco, russo, spagnolo.
- catalogo generale	Il catalogo generale è in fase di pubblicazione
- audioguide	E' in fase di progettazione una App che consentirà l'uso di audioguide su dispositivi mobili
- visite didattiche	Vengono effettuate su prenotazione visite didattiche con relativi laboratori.
- sito web	www.sabbafrisca.com
- strumenti multimediali	Sono previste in fase di realizzazione: - App della visita scaricabile a gratuitamente - WIFI sull'intera struttura
- strumenti <i>online</i>	<i>E' presente una pagina Facebook con aggiornamenti sulle principali attività del museo</i>
- altro materiale informativo	<i>Depliant e locandine della struttura e del territorio</i>
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>È possibile prenotare dei percorsi guidati per ipovedenti.</i>
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Presente nello stesso locale della biglietteria
Caffetteria	Presente all'interno del parco con annessa area attrezzata per pic-nic
Ristorante	Il chiosco-caffetteria organizza pasti freddi e degustazioni di prodotti tipici
Guardaroba	Assente
Deposito oggetti	ASSENTE
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Mostre	E' in fase di realizzazione un locale espositivo per la realizzazione di mostre o esposizioni temporanee
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	- Concerti - Presentazioni editoriali - Convegni, giornate di studio
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	E' in fase di pubblicazione la guida completa del museo
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività museali si ottiene tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network, ecc.
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Mostre, concerti, attività didattica per scuole e famiglie, percorsi speciali, concerti, giornate di studio, presentazioni di libri.
- visite e percorsi tematici	E' sempre disponibile il servizio di visita guidata
- laboratori artistici e di animazione	Sono organizzati dalla Sezione Didattica: http://www.sabbafrisca.com/it/attivita-it.html
- corsi di formazione per docenti scolastici	Assenti
- corsi di formazione per operatori didattici	Assenti
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Ogni anno vengono portati avanti diversi progetti con le scolaresche del territorio
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Tutti i dipendenti sono in grado di fornire risposte esaurienti a tutte le indicazioni richieste, in italiano, inglese, francese.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Dal sito internet o su richiesta tramite email: sabbafrisca@gmail.com

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee si ottiene tramite quotidiani, cartellonistica, ecc.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Su richiesta sono disponibili le informazioni sui beni conservati
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	Disponibili su richiesta
- schede di restauro	Disponibili su richiesta
- schede di movimentazione	Disponibili su richiesta
- archivio fotografico	Accessibile su richiesta
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Accessibile su richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Accordi con il Comune per l'organizzazione di eventi sul territorio - Accordi con le Università per - Accordi con le associazioni di volontariato per visite culturali e formative - Accordi con gli attrattori culturali del territorio
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Le attività sono riportate sulla pagina Internet del museo e sulla pagina facebook.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Accessibile su richiesta
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il museo sta per essere dotato di una rete WI – FI. Risulta in revisione la segnaletica interna.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Apertura nuovo locale espositivo e miglioramento accessibilità.
- delle collezioni	Esposizioni temporanee con reperti attualmente tenuti fuori dal percorso museale
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
RECLAMI	
Reclami	È possibile fare richiesta del modulo di segnalazione di disservizio in distribuzione presso la biglietteria del parco museo. La risposta sarà inviata entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Gianluca Secci.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo sabbafrisca@gmail.com.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail sabbafrisca@gmail.com.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.**)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days