

**CASA MUSEO DI
ANTONIO GRAMSCI**

Carta dei servizi

**Approvata dal Consiglio di amministrazione
della Fondazione Casa Museo Antonio Gramsci di Ghilarza onlus il 5 luglio 2017**

Premessa

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui la Casa Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. Individua i servizi che la Casa Museo s'impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

La Carta dei servizi si basa e favorisce l'attuazione della missione e delle finalità della Casa Museo e della Fondazione Casa Museo Antonio Gramsci di Ghilarza onlus (di seguito Fondazione) indicate, rispettivamente, nei propri Regolamento e Statuto e si ispira a

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- 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 con il pubblico;
- il Codice etico dell'ICOM per i musei;
- la Legge regionale 20 settembre 2006, n. 14 *Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura* e sue applicazioni in riferimento al Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali.

La Carta dei servizi è aggiornata periodicamente a cura del Direttore della Casa Museo, previa approvazione del Consiglio di amministrazione della Fondazione, in caso di: modificazione della normativa sugli standard museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta dei servizi è resa pubblica attraverso il sito della Casa Museo e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il punto informativo della Casa Museo.

1. Breve presentazione della Casa Museo

La Casa Museo di Antonio Gramsci ha sede in Corso Umberto I, n. 57 nel centro storico di Ghilarza, paese di circa 4.500 abitanti in provincia di Oristano, nella casa in cui Antonio Gramsci ha vissuto gli anni della sua infanzia e della prima giovinezza, dal 1898 al 1911. E' un museo storico-artistico che opera fin dalla seconda metà degli anni Sessanta. La titolarità della Casa Museo è della Fondazione costituita per la sua gestione alla fine del 2016.

La Casa Museo è un' istituzione permanente, senza fini di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, è aperta al pubblico e, in armonia con i principi sanciti dall'articolo 9 della Costituzione, acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali, salvaguardando e portando a conoscenza dei cittadini testimonianze di cultura materiali e immateriali sulla vita e il pensiero di Antonio Gramsci, a fini di studio, di educazione e di diletto.

La "Casa Museo di Antonio Gramsci con annessa Raccolta" è bene di interesse culturale storico e artistico e sottoposto a vincolo di tutela (Decr. 7/2006 MiBACT, Commissione reg. patrimonio culturale della Sardegna). La Casa Museo è monumento nazionale (L. 207/2016).

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni unitamente all'immobile e al giardino che li contengono;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla figura di Antonio Gramsci, anche in collaborazione con le università, centri di ricerca pubblici e privati e singoli studiosi.

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

2. Valori e principi fondamentali

La Casa Museo si ispira ai seguenti valori e i principi:

Uguaglianza

La Casa Museo eroga i propri servizi sulla base dei principi dell'uguaglianza 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 e si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti con disabilità attraverso la presenza di sussidi adeguati.

Imparzialità

La Casa 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 sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il disagio degli utenti.

Partecipazione

La Casa Museo promuove la partecipazione degli utenti al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

La Casa Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e il 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 della Casa Museo ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure; s'impegna ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile alle diverse fasce di pubblico. 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

La Casa Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazioni della Giunta Regionale in materia di Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della Legge regionale 20 settembre 2006, n. 14 *Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*.

La Casa Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

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.

3. Diritti e doveri degli utenti

3.1 Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alla Casa Museo di Antonio Gramsci e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese in questa Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi offerti offerte del Museo con le relative modalità di accesso e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

La Casa Museo è dotata di un punto informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica. Altre informazioni di base sono disponibili attraverso il sito o tramite depliant informativi e/o guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato all'esterno della Casa Museo e tramite il sito.

L'accesso alla Casa Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con riduzioni, per alcune categorie di utenti. 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 gradita nel caso di scolaresche e gruppi, è obbligatoria per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite il sito.

Per comunicare osservazioni, suggerimenti o reclami è disponibile un modulo e un contenitore apposito presso la Sala 1 della Casa Museo.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo della Casa Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

3.2 Doveri degli utenti

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del Personale. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati di seguito e con le indicazioni fornite dal Personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono, inoltre, tenuti a lasciare all'ingresso della Casa Museo o presso il Guardaroba bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nella Casa Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone con disabilità, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare con le suonerie attivate all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

4. Caratteristiche dei servizi e partecipazione

Accessibilità e sicurezza

La Casa Museo si trova nel centro storico di Ghilarza, paese nel centro-occidentale della Sardegna, raggiungibile con mezzi privati attraverso le più importanti arterie stradali che collegano Cagliari e Sassari (SS 131) Nuoro ed Olbia (SS 131Bis). Parcheggi pubblici a pagamento e gratuiti con posti riservati ad auto di persone disabili con difficoltà motoria sono nelle immediate vicinanze del Museo.

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico in cui ha sede la Casa Museo, gli spazi destinati al pubblico del piano terreno sono stati adeguati all'accesso dei visitatori con disabilità mediante pedane di livellamento; l'accessibilità al percorso espositivo del piano superiore è assicurata mediante sussidi multimediali alla visita. I servizi igienici dedicati sono presenti nei locali di pertinenza di fronte al Museo, al piano terra dello stabile denominato "Pretura vecchia". Le persone con disabilità sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal Personale.

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita.

Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

Apertura e orari

L'orario di apertura al pubblico viene adeguatamente pubblicizzato all'esterno del Museo, sul sito web e sui depliant informativi, nonché attraverso altri siti tematici o di settore presso la Regione, il MiBACT e attraverso il sito del Comune di Ghilarza. Ogni eventuale apertura straordinaria straordinaria in occasione di festività nazionali o in occasione di eventi particolari viene parimenti pubblicizzata sugli stessi mezzi informativi.

Il vigente orario di apertura è il seguente:

10/13 - 15:30/18:30 tutti i giorni da Ottobre a Marzo;

10/13 - 15:30/19:30 tutti i giorni da Aprile a Settembre;

chiusura il Martedì e il 1° Gennaio, Pasqua, 1° Maggio, 15 Agosto, 25, 26, 31 Dicembre.

Indipendentemente dalle chiusure programmate la Casa Museo è aperta al pubblico il 22 gennaio e il 27 aprile di ogni anno nella ricorrenza, rispettivamente, del giorno di nascita e di morte di Antonio Gramsci.

Visita e biglietti

La visita è a pagamento con i seguenti tariffe:

- biglietto intero € 4,00 (dai 25 anni in su);
- ridotto € 2,00 (dai 6 ai 25 anni, oltre 65 anni, componente di gruppi di oltre 10 persone e accompagnatore, guide turistiche iscritte al Registro regionale.
- gratis per visitatori da 0 a 6 anni, disabili e accompagnatore, possessori della Tessera Amici della Casa Museo, residenti in possesso della Tessera gratuita del Museo; per tutti i visitatori la prima domenica di ogni mese.

Il prezzo del biglietto è comprensivo della visita guidata. La visita del Museo dura circa 45 minuti.

La Biglietteria è aperta negli orari di visita fino a 30 minuti prima della chiusura. Non è previsto l'acquisto del biglietto on line.

Accoglienza

Il Personale del front office del Museo accoglie i visitatori ed offre le prime informazioni di orientamento e sull'offerta dei servizi in un punto informazione, debitamente segnalato, dove sono esposti gli orari di apertura, materiale informativo sulle iniziative culturali, copia della Carta dei servizi, un modulo per l'iscrizione alla mailing list.

Pannelli informativi sul Museo e sulla storia della Casa Museo, piante di orientamento dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici. Per l'identificazione dei beni e sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto.

Sono, inoltre, a disposizione del pubblico presso la sede

- uno spazio per il Guardaroba e il deposito dei bagagli gratuito
- uno spazio di attesa e di sosta
- servizi igienici per i visitatori.

Per contribuire a valorizzare il patrimonio culturale di Ghilarza il Personale della Casa Museo può assistere e supportare l'organizzazione di itinerari di visita dei principali monumenti e chiese.

Fruizione

Escluse particolari esigenze di riallestimento o manutenzione, tutte le sale del Museo sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, il pubblico ne è preventivamente informato.

La prenotazione per le scolaresche e i gruppi è gradita, per le attività e i laboratori didattici è obbligatoria. Le prenotazioni si possono effettuare presso la Casa Museo durante gli orari di apertura, per telefono (+39 0785 53075) o tramite posta elettronica (info@casamuseogramsci.it). Le prenotazioni per le attività e laboratori didattici si possono fare tramite posta elettronica (didattica@casamuseogramsci.it).

Per la fruizione dei materiali multimediali, di quelli librari e documentari la Casa Museo mette a disposizione del pubblico due postazioni attrezzate e con connessione in rete, una situata nella Sala 1 e l'altra nella Sala 3 del piano terra. Il Personale è a disposizione per l'assistenza alla consultazione.

Riprese e fotografie della Casa e dei beni esposti sono consentite purché eseguite senza flash o luci aggiuntive; le relative immagini possono essere utilizzate esclusivamente per uso personale e per motivi di studio senza alcuno scopo di lucro. Riprese fotografiche e video di tipo professionali devono essere autorizzate, previa richiesta scritta, dal Direttore della Casa Museo, sentito il Presidente della Fondazione. Ulteriori requisiti e relativa tariffazione sono stabiliti in apposito Regolamento reso disponibile presso il Museo.

Nella sede della Casa Museo è allestito un bookshop con una serie di pubblicazioni che raccolgono scritti di Antonio Gramsci o che hanno come tema la sua vita e il suo pensiero, pubblicazioni inerenti alla storia e alle tradizioni del territorio e della Sardegna, nonché oggetti di merchandising afferenti alla Casa Museo e alle sue collezioni e documenti. Gli orari del bookshop corrispondono con quelli orari di apertura della Casa Museo.

Educazione e didattica

La Casa museo elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione delle proprie collezioni e della figura di Antonio Gramsci anche in collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado, le Università, gli enti locali, associazioni e soggetti pubblici e privati.

Svolge attività educativa e di formazione anche per adulti e attività di tutoring per i giovani del Servizio civile volontario nazionale, per stagisti e tirocinanti e per studenti che effettuano progetti di alternanza scuola-lavoro.

Per le attività didattiche è a disposizione una piccola sala che funge anche da sala riunioni e proiezioni.

Partecipazione degli utenti e monitoraggio dei servizi

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione degli utenti e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Casa Museo svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva del Museo e dei servizi prestati con la raccolta e la valutazione dei dati sull'affluenza dei visitatori, dei reclami e dei suggerimenti, del tasso di gradimento.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dalla Casa 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

5. Standard di qualità

La Casa Museo dichiara gli standard di qualità perseguiti, in attuazione dei propri obiettivi e di quanto prescritto in: *Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della Legge regionale 20 settembre 2006, n. 14 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura". Primo riconoscimento (2013) dei musei e delle raccolte museali regionali, degli enti locali e dei consorzi di enti locali, fondazioni e associazioni cui partecipano gli enti locali. Criteri e linee-guida. Allegato n. 1 alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 8.8.2013 e successivi aggiornamenti.*

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia gli obiettivi che la Casa Museo si impegna a realizzare.

5.1 Status giuridico

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso del Regolamento	Regolamento della Casa Museo approvato dal CdA della Fondazione
Trasparenza	Possesso della Carta dei servizi	Carta dei servizi della Casa Museo approvata dal CdA della Fondazione

5.2 Programmazione e risorse finanziarie

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Relazione programmatica annuale della Casa Museo con piano dei costi approvata dal CdA della Fondazione
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Relazione consuntiva annuale della Casa Museo approvata dal CdA della Fondazione

5.3 Strutture e sicurezza

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Antifurto, Antincendio	Presenza di impianti regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	Pulizia	Pulizia almeno settimanale
	Illuminazione	Luce adeguata alla corretta fruizione dei beni esposti e alla consultazione dei materiali librari, documentari e audiovisivi
	Riscaldamento	Spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C. Spazi di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
Accessibilità	Utenti in generale	Idoneità accesso esterno (sulla via)
	Utenti con disabilità	Possibilità di accesso degli utenti con disabilità; disponibilità di sussidi alla visita per utenti disabili motori, ipovedenti, ciechi

5.4 Organizzazione e risorse umane

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Direttore della Casa Museo	Individuazione e incarico con atto formale
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia; sicurezza	Garanzia di tutte le funzioni fondamentali

Professionalità	Titoli di studio, esperienza	Rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali per tutti i ruoli
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; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

5.5 Gestione e cura delle collezioni

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione e dei valori TUL Riscontri inventariali sugli ammanchi	Mensile
		Triennale
Ordinamento e Catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità adottate dalle pubbliche amministrazioni Redazione secondo gli standard ICCD

5.6 Servizi al pubblico

AMBITO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato o la domenica (standard minimo garantito)
Accoglienza	Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Targa con nome completo del Museo, orari di apertura esposti all'esterno. Pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso. Segnalazione dei vari servizi (postazioni e spazi per il pubblico, bookshop, bagni, guardaroba, ecc.); Presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e mail)
Prenotazioni	In loco, via telefono e mail	Risposte via telefono e mail fornite entro due giorni lavorativi. Qualora il Personale non possa rispondere al telefono perché impegnato con gli utenti durante le visite, l'utente viene richiamato entro due giorni lavorativi.

Sussidi alla visita	Disponibilità di prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.) ; identificazione di ciascuna opera esposta	Opuscoli informativi e guida alla Casa Museo periodicamente aggiornati in italiano e in inglese; completezza dell'apparato didascalico. Altri sussidi multimediali alla visita specie per utenti con disabilità e con tecnologia interattive leggibili anche attraverso smartphone. Archivio multimediale. Scritti di Antonio Gramsci in formato cartaceo e digitale; Apertura del bookshop con disponibilità di pubblicazioni, gadget, ecc.
Visita guidata	Accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo. Disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
Didattica	Pianificazione delle attività	Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche con il contributo del Comitato scientifico della Fondazione
Consultazione	Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni Internet ecc.	Consultazione continua negli orari di apertura della Casa Museo
Distribuzione di materiale librario e documentario	Evasione delle richieste	Consegna entro 30 minuti
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Almeno 2 eventi culturali all'anno
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuti scientifici	A cura del Comitato scientifico della Fondazione
Informazione e comunicazione al pubblico	Risposte a richieste pervenute via telefono e mail	Entro 2 giorni lavorativi
	Comunicato stampa per eventi Specifici	Minimo quattro giorni prima dell'evento via mail
	Divulgazione mediante il sito del Museo	Aggiornamento tempestivo di eventuali variazioni di orari, tariffe e news. Aggiornamento con cadenza almeno trimestrale, delle altre pagine del sito