



Comune di Mamoiada

MaMu

Mamoiada Musei



Piazza Europa 15 Via Sardegna 17 Via Manno 18
www.museodellemaschere.it

Sede Legale: Piazza Europa, 15– 08024 MAMOIADA (NU) – Italy
Tel. 0784/569018 - Fax 0784/56719

e-mail: info@museodellemaschere.it info@viseras.it info@museomater.com

Carta della qualità Servizi museali

MaMu – Mamoiada Musei
(Aggiornata il 28/09/2020) Rev. 02

1. Premessa

Il Sistema Museale di Mamoiada **MaMu** è un servizio culturale del Comune di Mamoiada composto dal Museo delle Maschere Mediterranee, dal Museo della Cultura e del Lavoro e dal Museo MATer, di seguito brevemente chiamato MaMu.

Il MaMu garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica nonché di conservazione ed incremento delle collezioni.

Il MaMu è dotato di un Regolamento, emanato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 35 del 25.10.2011 che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

Il servizio è affidato in concessione alla Società Cooperativa Viseras che lo gestisce dal 2001 a seguito di procedura ad evidenza pubblica.

1.2 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Museo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a. Uguaglianza: il Museo eroga i propri servizi 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. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- b. Imparzialità: il 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.
- c. Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- d. Sicurezza: la fruizione dei servizi erogati dal Museo viene garantita in conformità alle normative vigenti

in materia di sicurezza per le persone e nel 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.

- e. Partecipazione: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.
- f. Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. 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).
- g. Qualità: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

2. Accesso al Museo

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 2.1, 2.2, 2.3, 2.4). Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento. Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

2.1 Orari e modalità di accesso

Il **Museo delle Maschere Mediterranee** è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo invernale, secondo il seguente orario:

Lunedì: giorno di chiusura settimanale

Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato e Domenica: dalle ore 9 alle ore 13; dalle 15 alle 19.

Il **Museo delle Maschere Mediterranee** è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo estivo (dal mese di Giugno al mese di Ottobre), tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13, dalle ore 15 alle ore 19.

Il **Museo della Cultura e del Lavoro** ed il **Museo MATer**, nel periodo invernale, sono visitabili su prenotazione negli stessi giorni in cui è aperto il Museo delle Maschere Mediterranee.

Il **Museo della Cultura e del Lavoro** ed il **Museo MATer** sono aperti al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo estivo (dal mese di Giugno al mese di Ottobre), dal martedì alla domenica dalle ore 10 alle ore 13, dalle ore 15 alle ore 18 (lunedì chiuso).

2.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono consigliate nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, tramite telefono, fax o compilando il form di prenotazione nel sito web del Museo (www.museodellemaschere.it - www.viseras.it - www.museomater.com).

2.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso ai musei è previsto il pagamento di un biglietto, con eventuali riduzioni. Le tariffe, il costo dei biglietti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet del Museo (www.museodellemaschere.it - www.viseras.it - www.museomater.com). In ogni caso viene garantito l'ingresso gratuito per i mamoiadini e per i disabili, mentre gli accompagnatori dei disabili hanno diritto al biglietto ridotto. Sono previste anche delle scontistiche particolari per le famiglie.

2.4 Visite guidate

Il **MaMu** fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale espositive, anche in lingua inglese, francese e spagnolo. È anche disponibile per il Museo delle Maschere un servizio di audioguida in francese, inglese e tedesco.

Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

È garantito anche un servizio di accoglienza per non vedenti, non udenti e tetraplegici.

3. Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite con l'ausilio di guida;
2. Visite ai laboratori artigianali;
3. Progetti e laboratori didattici;
4. Visite guidate ai murali di Orgosolo;
5. Visite guidate al Museo del Costume ed alla Casa Museo di Grazia Deledda a Nuoro;
6. Visite guidate ai siti archeologici nel territorio di Mamoiada;
7. Visite alle cantine del vino cannonau;
8. Visite ai forni che producono il pane carasau;
9. Prestito per finalità espositive;
10. Prestito per finalità di ricerca e/o didattica;
11. Consulenza didattica e divulgativa;
12. Consulenza scientifica;
13. Collaborazioni scientifiche;
14. Riproduzione di documenti;
15. Vendita di oggetti e pubblicazioni;
16. Spazi espositivi e sale riunioni;
17. Sito Internet;
18. Foto e riprese video;
19. Tirocini e stage;
20. Organizzazione mostre;
21. Organizzazione convegni;
22. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere;
23. Sistemi museali e biglietti integrati.

3.1 Visite con l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura dei musei acquistando il biglietto di ingresso (che può essere cumulativo nel caso di visita a tutti i musei). Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2). La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

3.2 Visite ai laboratori artigianali

Il Museo organizza anche le visite ai laboratori degli artigiani che realizzano le maschere dei Mamuthones. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2). Gli operatori economici che intendono far parte del percorso devono inoltrare formale istanza al concessionario.

3.3 Progetti e laboratori didattici

Il Museo propone una vasta scelta di progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione. I laboratori ed i pacchetti didattici sono pubblicati nel sito del Museo delle Maschere Mediterranee (www.museodellemaschere.it).

3.4 Visite guidate ai Murali di Orgosolo

Il Museo organizza anche le visite guidate ai Murali di Orgosolo a gruppi che hanno precedentemente prenotato il servizio.

3.5 Visite guidate al Museo del Costume ed alla Casa Museo di Grazia Deledda a Nuoro

Il Museo organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate al Museo del Costume ed alla Casa

Museo di Grazia Deledda. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.6 Visite guidate ai siti archeologici nel territorio di Mamoiada.

Il Museo organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate ai siti archeologici presenti nel territorio di Mamoiada. Tra i siti di maggiore interesse che possono essere visitati vi è: Sa Perda Pintà, solitaria stele di Boeli, con spirali magiche e incisioni indelebili che ci riconducono al periodo neolitico, quando era diffuso il culto della Dea Madre, portatrice di fertilità e abbondanza; le Domus de Janas di Istevene. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.7 Visite alle cantine che producono il vino cannonau.

Il Museo organizza anche visite guidate alle varie cantine vitivinicole, dove è possibile vedere le varie fasi relative alla vinificazione e dove è possibile consumare un aperitivo o un brunch. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione. Gli operatori economici che intendono far parte del percorso devono inoltrare formale istanza al concessionario.

3.8 Visite ai forni che producono il pane carasau.

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza anche visite didattiche ai forni che producono secondo metodi tradizionali il celebre *pane carasau*. Anche per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione. Gli operatori economici che intendono far parte del percorso devono inoltrare formale istanza al concessionario.

3.9 Prestito per finalità espositive

I campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Direttore del Museo. Entro 15 giorni dal ricevimento, valutata la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità dell'organizzatore e gli effetti della sua assenza temporanea sull'equilibrio del museo, il Direttore, dopo aver sentito il parere dei componenti lo staff del Museo e del curatore, formula un giudizio.

Il Direttore – in assenza di condizioni ostative - evaderà la stessa entro quindici giorni dalla data del ricevimento.

Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiodo a chiodo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (sul cartellino e/o sul catalogo della mostra) che il campione è stato concesso in prestito dal sistema museale di Mamoiada ed a inviare alla sezione del Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

3.10 Prestito per finalità di ricerca

Campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica.

Ogni richiesta di prestito deve essere inviata al Direttore del Museo il quale, dopo aver sentito il parere dei componenti lo staff del Museo e del curatore, esprimerà una valutazione in base alla affidabilità e alla serietà scientifica del richiedente e, in assenza di condizioni ostative, provvederà ad evadere la richiesta. Eventuali pareri negativi devono essere adeguatamente motivati.

In ogni caso, la circolazione dei campioni prestati in ambito nazionale o internazionale dovrà necessariamente seguire le regole indicate dal "Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio" (D. lgs.n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche).

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il campione è stato concesso in studio dal sistema museale di Mamoiada; il richiedente è tenuto anche a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

Ogni prestito deve essere registrato sugli appositi fogli o libri di prestito interni, su cui verrà anche registrata la data di restituzione del materiale, al momento del suo ritorno nelle collezioni del Museo.

I campioni vengono inviati in prestito per un periodo non superiore ai 6 mesi, prorogabili su motivata richiesta del destinatario del prestito.

3.11 *Consulenza didattica e divulgativa*

Il Museo effettua anche servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato. Tempi, modalità e costi per l'effettuazione di tale tipo di servizio vengono concordati sulla base dell'intervento richiesto.

3.12 *Consulenza scientifica*

La consulenza scientifica si realizza ogni qualvolta venga richiesto al Museo un intervento per la soluzione di determinati problemi di natura scientifica. Per questo tipo di servizio può essere applicato un tariffario che assume come base di costo quella relativa alle consulenze professionali.

3.13 *Collaborazioni scientifiche*

Le collaborazioni scientifiche sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni, che normalmente non prevedono alcun pagamento da parte dei partner di ricerca, saranno comunque subordinate alla copertura economica prevista in un determinato progetto.

Nel caso di forme semplici di collaborazione potranno essere seguite le procedure e modalità informali già consolidate nel mondo della ricerca. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda periodi di soggiorno, ospitalità nei confronti di ricercatori italiani e stranieri o impiego consistente di personale e/o campioni per specifici progetti di ricerca.

In tutti i casi in cui si renda necessaria la formalizzazione del rapporto di collaborazione – anche attraverso convenzioni di ricerca - con altri enti e/o istituzioni di ricerca, la proposta di collaborazione scientifica dovrà essere preventivamente autorizzata dal Direttore del Museo delle Maschere Mediterranee.

3.14 *Riproduzione dei documenti*

È possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto, con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio.

Fattibilità e costi delle varie modalità di riproduzioni saranno valutati caso per caso dal Direttore del Museo.

3.15 *Vendita di oggetti e pubblicazioni*

Il Museo mette a disposizione dei visitatori un punto vendita dove poter acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster, cd-rom, video, gadgets, t-shirt e maschere in legno.

3.16 *Spazi espositivi e sale riunioni*

Il Museo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati. La concessione dovrà essere approvata dal Comune di Mamoiada, valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

3.17 *Sito Internet*

Il sito internet ufficiale del Museo delle Maschere Mediterranee è visitabile all'indirizzo: www.museodellemaschere.it. In questo sito è anche possibile trovare informazioni relative al Museo della Cultura e del Lavoro ed al Museo MATer. All'interno dei siti si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alle sue caratteristiche. All'interno dei siti è possibile anche prenotare una visita guidata, avere informazioni sui pacchetti turistici e sugli eventi in programma, iscriversi alla newsletter. I siti sono disponibili anche in lingua straniera.

3.18 *Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive*

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo per usi non commerciali.

3.19 Tirocini e stage

Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo.

3.20 Organizzazione mostre

Il Museo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche, dedicate ai grandi personaggi della cultura sarda etc.). L'organizzazione di tali mostre viene stabilita, di volta in volta, dallo staff della Soc. Coop. VISERAS, previa autorizzazione del Comune di Mamoiada.

Inoltre il Museo produce mostre itineranti che possono essere gestite in tutte le loro fasi dalla progettazione al trasporto, dall'allestimento alla gestione; anche in questo caso interviene di volta in volta lo staff della Soc. Coop. VISERAS, *concessionaria del servizio pubblico*.

3.21 Organizzazione convegni

Il Museo delle Maschere Mediterranee dispone di una sala convegni da circa 120 posti per briefing, riunioni di lavoro o incontri. La sala è attrezzata con impianti audio, luci e videoproiezione. La Soc. Coop. Viseras pertanto, previa autorizzazione del Comune di Mamoiada, è in grado di organizzare conferenze e convegni in tutte le loro fasi, dalla logistica all'ospitalità del territorio, dal servizio tecnico alla pubblicazione degli atti del convegno, etc..

3.22 Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza presso gli spazi dei musei, interni ed esterni, anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, concerti musicali, presentazioni di libri, happening e reading etc..

3.23 Sistemi museali e biglietti integrati. Relazioni con il territorio

Il Sistema Museale MaMu fa parte del Distretto Culturale del Nuorese, associazione che nasce con l'obiettivo di costruire una rete di attrattori materiali e immateriali per valorizzare l'identità e il patrimonio culturale del territorio, sostenere e innovare il settore delle industrie creative e innescare così un processo virtuoso di crescita intelligente, sostenibile e inclusiva. L'area di riferimento, almeno nella fase di avvio, è quella del Sistema Territoriale del Nuorese (STN). Con la Mappa dei Luoghi della cultura i musei, i siti archeologici e i presidi culturali del nuorese, riuniti insieme nel Tavolo di lavoro dei Musei del Distretto Culturale del Nuorese Atene della Sardegna, danno vita ad un sistema di bigliettazione condiviso con una speciale scontistica. Il Sistema Museale MaMu, tramite la Soc. Coop. Viseras, fa anche parte della Rete Ecoturismo Sardegna, nata nel 2019 dall'incontro di imprenditori che lavorano da anni nel turismo impegnati sui temi della sostenibilità, valore che è alla base delle loro attività. Oggi conta 40 aziende partner, tra cui: tour operator, strutture ricettive, guide escursionistiche, musei, siti archeologici e organizzatori di attività ed esperienze. Essere ecosostenibili significa ridurre l'impatto della nostra azienda sull'ambiente, operando scelte capaci di produrre benefici sociali ed economici per le nostre comunità, impegno che le aziende aderenti hanno preso fin dalla costituzione.

4. Matrice degli indici per la validazione degli standard

<i>DIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
Accessibilità	Garanzia di accessibilità per disabili	Assistenza per l'accesso ai disabili; presenza di rampa e di ascensore.
Risorse umane	Requisiti del personale	Presenza di almeno due operatori museali qualificati.
Accoglienza e biglietteria	Informazioni	Informazioni aggiornate scritte in italiano, inglese e francese relative a: <ul style="list-style-type: none"> - orari, tariffe dei biglietti - le categorie degli aventi diritto ai ridotti - segnalazioni eventuali disservizi - materiale cartaceo del museo
	Fila alla biglietteria	Fila alla biglietteria mai superiore ai 5 minuti. Possibilità di evitare qualunque fila tramite prenotazione
Reperibilità telefonica	Orari di reperibilità e tempi di risposta	Entro 3 minuti si riceve risposta dell'operatore, per tutto l'orario di apertura. In caso di mancata risposta (a causa di più chiamate contemporanee) si ricontatta entro ½ ora.
Spiegazioni della guida	Visita guidata nella lingua del visitatore	Visite guidate disponibili in italiano, inglese e francese. Materiale illustrativo nelle medesime lingue e anche in spagnolo, catalano e tedesco. Audioguide in francese.
	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 8,5 / 10$
Proiezione multimediale	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 8 / 10$
Allestimento espositivo	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 8 / 10$
Allestimento del bookshop	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 7 / 10$
Rapporto qualità/prezzo	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 8 / 10$
Mostre/eventi	N° di mostre/eventi allestiti in un anno	Allestimento di almeno 3 mostre/eventi all'anno
	Giudizio dei visitatori	Media dei giudizi $\geq 8,5 / 10$
Reclami e segnalazioni	Risposta ai reclami	Risposta a tutti i reclami, entro 30 giorni

5. Partecipazione degli utenti – Difesa dei diritti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo, nell'ambito della politica della qualità stabilita dalla procedura di certificazione di qualità ISO 9001, svolge verifiche periodiche con un modulo redatto dalla Soc. Coop. VISERAS sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, e indicazioni lasciate sul registro dei visitatori. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, attività svolte, questionari, reclami e suggerimenti), la Soc. Coop. Viseras

annualmente presenta al Comune di Mamoiada una relazione sul Museo delle Maschere, sul Museo della Cultura e del Lavoro e sul MATer, al fine di monitorare l'attività di gestione del sistema museale di Mamoiada.

6. Disposizioni per la sicurezza

Il sistema museale MaMu adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il sistema museale MaMu sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dai musei stessi.

7. Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (Reg. UE 679/2016). Il concessionario è responsabile esterno ai sensi dell'art. 28 del Reg. 679/2016.

8. Reclami e segnalazioni

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio di Direzione del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo info@museodellemaschere.it tel 0784569018.

Eventuali reclami in merito alle inosservanze di cui alla presente carta dei servizi dovranno essere inoltrate anche al Comune di Mamoiada indicando in modo dettagliato e circostanziato le ragioni della doglianza scrivendo a info@comune.mamoiada.nu.it Responsabile del Servizio D.ssa Irene Marcomini tel 07841950498.

Qualora si ravvisino comportamenti non conformi potrà essere inviata una email al responsabile anticorruzione Dott. Mario Mattu scrivendo a segretario@comune.mamoiada.nu.it.

Ai cittadini è garantito il diritto all'anonimato, nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia di whistleblowing legge 190/2012