



Carta dei Servizi



MuLag

Museo della Laguna
di Santa Gilla

Sommario

IMuLag	2
Chi siamo	3
Come arrivare	3
Accessibilità	3
I principi della nostra carta	4
Il percorso espositivo	6
I nostri servizi	7
Diritti e doveri	8
Orario di apertura	9
Biglietteria	9
Informazioni.....	10
Prenotazioni	10
Accoglienza	10
Famiglie e bambini.....	10
Collegamento WI-FI	11
Utilizzo di spazi.....	11
Ospitalità'	11
Servizi educativi	11
Ricerca	11
Prestito di oggetti.....	12
Collaborazione e consulenza scientifica	12
Soddisfazione degli utenti	12
Reclami, proposte e suggerimenti	13
Sicurezza	13
Revisione e aggiornamento	14

IlMuLag

Il MuLag (Museo della Laguna di Santa Gilla), è stato realizzato mediante un finanziamento europeo POR FESR Sardegna 2014/2020 Bando Culture Lab “Sostegno finanziario alle imprese del settore culturale e creativo per lo sviluppo di progetti culturali innovativi” Accessit – Itinerari dei patrimoni accessibili, del quale il Comune di Capoterra è stato il soggetto attuatore.

Il MuLag ha sede presso Casa Spadaccino, nel territorio di Capoterra (CA), una villa padronale di fine Ottocento, in Località Su Loi a Capoterra, vicino a Cagliari con una rilevanza storico culturale strettamente legata al suo valore identitario e al pregio ambientale: si trova in un'area urbanizzata tra mare, montagna e laguna, a pochi passi dalla cappella dedicata a Sant'Efisio dove ogni 1° maggio, fa sosta la tradizionale processione da Cagliari a Nora.

Il moderno allestimento, distribuito su due piani, permette di immergersi in un'esperienza museale attiva e di conoscere a fondo il territorio interagendo con i contenuti grazie all'ausilio della tecnologia e di installazioni realizzate da artigiani con materiali naturali.

Il museo sviluppa temi quali la flora e la fauna della Laguna di Santa Gilla, la salina e i suoi abitanti, il fenicottero, le storie e leggende del territorio e le attività di pesca in laguna. La visita al museo è consigliata per tutte le età e mediata da guide, adeguatamente formate per venire incontro ai bisogni di tutti, anche i più speciali. Il museo è completamente accessibile.

L'ampio e ombreggiato giardino contribuisce a facilitare le visite di classi e gruppi. Casa Spadaccino ospita anche il Centro di Educazione e alla Sostenibilità CEAS Laguna di Santa Gilla del Comune di Capoterra.

La ricchezza del MuLag è nel suo rapporto con il territorio, è un luogo dove emerge e si coltiva la coscienza dei territori, sentito come un bene comune che ha spazi specifici di laboratori territoriali. È un polo culturale in cui si intrecciano gli aspetti produttivi e di vita sociale in un comune modo di intendere, vivere e progettare da parte dei cittadini e istituzioni insieme.

MuLag - Museo della Laguna di Santa Gilla

Piazza Sant'Efisio Martire - Località Su Loi – Capoterra 09012 (CA)

Web: www.mulag.it

Mail: ecoistitutomed@gmail.com

Chiamate e Whatsapp: 346 2140608



Chi siamo

Il MuLag è gestito dalla Società Cooperativa Gea ambiente e Turismo scarl nata nel 2012 che con il marchio Ecoistituto Med gestisce quattro Centri di Educazione Ambientale riconosciuti nella Rete INFEAS della Regione Sardegna: il CEAS Isola di Sant'Antioco, il Ceas di Busachi, il Ceas di Baressa, ed il CEAS Capoterra Laguna di Santa Gilla, questi ultimi due accreditati dal sistema SIQUAS della Regione Autonoma della Sardegna, il Museo del Mare e dei Maestri d'ascia e due strutture ricettive il MUMA Hostel e l'Albergo diffuso "Il Mandorlo" a Baressa.

Ecoistituto Med è l'unica società in Sardegna a possedere la certificazione di qualità ISO 9000:2015 con il seguente oggetto di certificazione *"progettazione e erogazione di servizi museali, eventi museali ed espositivi, gestione diretta di strutture museale e attività presso i centri di educazione ambientale e alla sostenibilità (CEAS). Erogazione dei relativi servizi di consulenza a imprese e pubbliche amministrazioni"*.

Come arrivare

Il MuLag si trova a Capoterra, in Piazza Sant'Efisio Martire - Località Su Loi.

Puoi arrivare al MuLag con la macchina:

Da Cagliari → Si percorre la Strada Statale 195 fino al Km 13,400. Alla rotonda di Su Loi è presente un cartello che indica la strada da percorrere. Si deve svoltare alla terza uscita della rotonda.

Puoi parcheggiare la macchina nel piazzale davanti al MuLag. I parcheggi sono gratuiti e sono presenti parcheggi per persone con disabilità.

Puoi arrivare al MuLag con gli autobus extraurbani dell'ARST.

Dalla stazione di Piazza Matteotti puoi prendere l'autobus delle linee che collegano Cagliari con Sarroch e Pula (Linea 129). La fermata più vicina al museo è SU SPANTU 3. Dalla fermata è necessario attraversare la strada statale. Sono presenti le strisce pedonali. Bisogna percorrere un tratto di marciapiede prima di svoltare nella Via I° Maggio e arrivare alla Piazza Sant'Efisio in cui si trova l'ingresso al giardino del Museo.

Puoi arrivare al MuLag con gli autobus urbani di Capoterra SUMB.

Puoi prendere l'autobus LINEA 1 e scendere alla fermata "SU LOI".

Accessibilità



Al MuLag ci si muove senza ostacoli.

Nel piazzale antistante il MuLag puoi trovare numerosi parcheggi gratuiti. Il parcheggio e la strada d'accesso sono asfaltati e con lastroni lisci in pietra che consentono un facile transito in carrozzina. Sono presenti parcheggi per persone con disabilità, dai parcheggi puoi percorrere un breve percorso lastricato con presenza del pavimento tattile LOGES che continua all'interno del giardino e arriva fino all'ingresso del Museo

All'ingresso del Museo troverai il punto di accoglienza, la biglietteria e il bookshop, al piano terra e al primo piano sono presenti i bagni (attrezzati anche per persone con disabilità), al piano terra è presente un servizio di ristoro che ha un accesso apposito dal giardino del Museo.

Nel punto di accoglienza è presente un ascensore panoramico, per salire al primo piano ed evitare le scale.

Potrai chiedere al nostro staff di usare gratuitamente lo "spazio calmo", una stanza che abbiamo pensato per le persone con disturbi dello spettro autistico o altre problematiche legate allo spettro cognitivo. Nell'apposita sezione potrai trovare le schede che potrai utilizzare per rendere la visita più piacevole alle persone con queste caratteristiche.

Se hai esigenze particolari, compila il questionario che mettiamo a disposizione nella sezione Pianifica la tua visita.

Per persone cieche o ipovedenti

Se sei cieca, cieco o ipovedente puoi entrare al MuLag con il tuo cane guida.

Troverai una mappa tattile all'interno del Museo al piano terra, posizionata all'ingresso, la mappa indica come è organizzato lo spazio

Le indicazioni in braille ti aiuteranno a orientarti.

Puoi toccare gli oggetti del museo con l'aiuto di una nostra guida.

Puoi prenotare una visita tattile/guidata? chiamando il numero 3462140608.

L'ingresso al museo è gratuito per le persone cieche.

I principi della nostra carta

La Carta è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994. La carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale il MuLag dichiara quali

servizi intende erogare e quali gli standard di quantità e qualità che si impegna a rispettare, nella prospettiva di monitorare e migliorare l'offerta e favorire un rapporto diretto tra il Museo e i propri utenti.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

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.

Continuità

I servizi sono 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.

Partecipazione

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

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza 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 autorizzate, né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

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 s'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).

Qualità dei servizi

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per

valutare la qualità dei servizi erogati.

Il percorso espositivo

Il MuLag valorizza il territorio della Laguna di Santa Gilla promuovendo la cultura scientifica presso un ampio settore di pubblico. L'opera di divulgazione si attua attraverso esposizioni permanenti, mostre temporanee, eventi culturali e attività educative all'interno del museo o sul territorio.

Il percorso espositivo del MuLag si snoda tra i due piani della casa. Biodiversità, habitat, storie e persone vengono raccontati nelle diverse sale con strumenti e metodologie diversi. Si alternano sale dove i supporti tecnologici sono un valido aiuto alla scoperta e alla comprensione, come i visori 3D o le esperienze immersive dove viene simulata la guida di un batiscafo, a sale dove le mani esperte di artigiani hanno riprodotto utilizzando unicamente il legno, la fauna della laguna e le sue particolarità, sale in cui è vietato non toccare! Tutti gli ambienti regalano un'esperienza: tattile, immersiva, visiva, uditiva e umana. Gli operatori del museo ti accompagneranno nell'esperienza e ti sveleranno i segreti della casa!

I nostri spazi:

Il volo nella laguna

Una sala immersiva dove potrai ammirare gli uccelli della laguna, realizzati interamente in legno e in scala, accompagnati dai suoni e dalle luci che ti permetteranno di fare esperienza di una giornata in laguna, dall'alba al tramonto.

Habitat

Una sala ricca di esperienze come è ricca la biodiversità della laguna. Un video racconta gli habitat, i fenicotteri e l'avifauna presente nella Laguna di Santa Gilla, dove vivono in equilibrio attività industriali e biodiversità.

Nella Casa della Laguna troverai una libreria multimediale immersiva sulla flora e la fauna con foto e descrizioni utili per soddisfare tutte le curiosità sulle specie presenti in laguna. Per gli amanti della tecnologia la possibilità di giocare mettendosi alla prova nei panni di un fenicottero in volo. Nei pannelli sulla flora e la fauna appesi alle pareti si può misurare la propria capacità di osservazione. Quante di queste specie è stata osservata dal vivo?

Visori 3D

In questa sala potrai volare senza ali sopra la Laguna di Santa Gilla insieme ai fenicotteri.

Il fenicottero



È l'unico animale della laguna che in questo museo ha una stanza tutta per sé! Qui potrai scoprire tutto sul fenicottero: forma, colore, dimensione, alimentazione, abitudini e tante altre curiosità che lo rendono uno tra uno tra gli animali più amati e più belli del mondo.

Storie

Una sala in cui vengono raccontate storie e leggende di donne e uomini che hanno abitato la Laguna di Santa Gilla. Pescatori, salinieri, ingegneri, contadini e famiglie: comunità che hanno immaginato, trasformato e vissuto un territorio amato e temuto allo stesso tempo.

Il pescatore

In questa sala incontrerai il signor Efisio che ti farà conoscere la storia e la vita dei pescatori della Laguna di Santa Gilla e scoprirai perché questa attività umana oggi è quasi sparita. Grazie ai giochi in legno potrai conoscere più da vicino i pesci del mare e della laguna con le loro abitudini e curiosità.

Una grande rete da intrecciare ti permetterà di lasciare un segno del tuo passaggio in questo museo.

Micro e macro

Sarai guidato a scegliere la distanza del tuo punto di osservazione della realtà, a passare dal macroscopico al microscopico, dalla salina al cristallo di sale, dai bacini di evaporazione ai loro resistenti abitanti: le artemie saline. Potrai osservare, toccare e assaggiare.

Sala calma

Uno spazio dedicato a quanti sentano la necessità di ritrovare la calma. Al suo interno un divano e supporti utili per rigenerarsi e proseguire nelle attività.

Il batiscafo

Il nuovo exhibit del museo che ti farà immergere nei fondali del mare e scoprire le praterie di posidonia e chi vive al loro interno. Per tutta la durata dell'esperienza potrai provare l'emozione d'essere alla guida di un sottomarino.

Solarium

Terrazza panoramica da cui è possibile ammirare il territorio circostante.

Biblioteca

Sala a disposizione degli operatori museali per la consultazione di libri e riviste del settore.

I nostri servizi

Il Museo eroga i seguenti servizi:



Visite

- *Visite e possibilità di accesso a tutto il percorso in orari di apertura al pubblico*
- *Visite da parte di gruppi, visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria per scolaresche o gruppi*
- *Visite sul territorio per gruppi, su prenotazione*

Accesso al patrimonio

- *Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione*
- *Concessione dell'uso della sala per incontri, per esposizioni temporanee*

Consulenze

- *Consulenza museale: elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, progettazione di allestimenti*
- *Consulenza bibliografica: ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite;*
- *Consulenza metodologico- didattica: elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici; ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali; progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee*
- *Consulenza editoriale: consulenza specifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione); progettazione editoriale per conto terzi; cura redazionale per conto terzi*

Progetti culturali

- *Attività di ricerca per conto terzi: attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non*
- *organizzazione e realizzazione di eventi culturali, incontri con autori e presentazione volumi;*
- *organizzazione e realizzazione conferenze; organizzazione e realizzazione di convegni e seminari; organizzazione e realizzazione di cicli di film; organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale compresi intrattenimenti ludici*
- *Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne; progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi*

Formazione e didattica

- *Attività didattiche articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza*
- *Formazione permanente: organizzazione e realizzazione di laboratori ed incontri anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate*
- *Tirocini e stage: tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo*
- *Assistenza tesi: tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato*
- *Formazione per insegnanti: organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento anche a distanza, interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici anche a distanza*

Promozione

- *Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati); redazione, la revisione e la cura redazionale di articoli e video; distribuzione di prodotti editoriali*
- *Progettazione e distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.*

Diritti e doveri

Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal

Regolamento e riprese dalla presente Carta. Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi a disposizione a questo scopo:

- punto informazioni e prenotazioni.
- per telefono, posta elettronica con i nostri operatori.
- consultando il sito del Museo www.mulag.it.

Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

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

Orario di apertura

L'orario di apertura al pubblico è stabilito, nel rispetto degli standard vigenti e viene adeguatamente pubblicizzato tramite i mezzi soprascritti. Il MuLag è aperto previa prenotazione dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì, il mercoledì e il giovedì dalle 15.00 alle 18.00. In caso di attività od eventi il museo aprirà nei giorni festivi. La prenotazione è obbligatoria per scolaresche o gruppi. Ogni variazione è comunicata tempestivamente all'utente attraverso i canali social e il sito web www.mulag.it.

Biglietteria



L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico. MuLag propone tariffe d'ingresso adattate ai diversi tipi di pubblico, con biglietti a costo ridotto o gratuità per alcune fasce d'età e biglietti cumulativi per gruppi.

Informazioni

Costo del biglietto e orari di apertura sono indicati presso le varie sedi MuLag e sul sito web (www.mulag.it), da cui si possono conoscere tutte le altre attività proposte da MuLag.

Informazioni più specifiche sulla visita agli spazi espositivi e sugli eventi in programma possono essere richieste tramite posta elettronica scrivendo all'indirizzo di mail ecoistitutomediterraneo@gmail.com o telefonando al +393462140608 dal lunedì al venerdì, in orario 9.00 – 13.00.

Prenotazioni

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Questo servizio è svolto esclusivamente dalla Segreteria dei Servizi educativi, che può essere contattata tramite posta elettronica scrivendo all'indirizzo di mail info@ecoistitutomed.it o telefonando al +393462140608.

Accoglienza

I visitatori sono accolti al loro ingresso dal personale di biglietteria o dai servizi educativi, al quale possono richiedere informazioni sul percorso di visita, sugli ausili alla visita disponibili e sugli spazi accessori, quali bagni e aree di riposo. Nell'area accoglienza si trova un corner shop dove si possono acquistare articoli merceologici attinenti i temi trattati, articoli con il brand Ecoistituto Med, guide alla visita e una scelta di libri attinenti la storia naturale.

Famiglie e bambini



Il museo fornisce (materiale informativo illustrato, giochi didattici, mappe interattive, visite guidate, segnaletica a misura di bambino, percorsi di visita consigliati, laboratori, sezione dedicata nel bookshop, etc..)

Collegamento WI-FI

Presso il MuLag è presente una rete wi fi a disposizione dei clienti disponibile su richiesta.

Utilizzo di spazi

Il MuLag può concedere, previa approvazione, a soggetti terzi l'utilizzo di alcuni dei propri spazi, a titolo gratuito o a pagamento, in collaborazione o per attività non correlate ai compiti istituzionali del Museo, secondo modalità da concordare con la Direzione.

Ospitalità'

Al MuLag è presente uno spazio dove gustare una colazione o una piacevole pausa pranzo con prodotti provenienti dal territorio ed un servizio attento e sostenibile.

Servizi educativi

MuLAG realizza attraverso i propri Servizi educativi attività dedicate ai vari aspetti della storia naturale ed antropica, indirizzate a insegnanti e alunni di scuole di ogni ordine e grado, o ad altri gruppi interessati, da svolgere dentro e fuori il Museo. Le attività proposte, il tipo di pubblico coinvolto, la durata e i costi sono illustrati nelle relative pagine web dei Servizi educativi (www.mulag.it), che vengono costantemente aggiornate. Si accede alle attività solo tramite prenotazione.

Ricerca

Il MuLag garantisce l'accesso e lo studio dei beni architettonici, librari e archivistici che esso conserva, a studiosi di altre istituzioni scientifiche o comunque a ricercatori di comprovata competenza

scientifico, previa richiesta scritta al Direttore del museo e in accordo coi curatori di riferimento. La concessione di accesso per studio terrà conto delle necessità di riservatezza per materiali di nuova acquisizione o per reperti in corso di studio da altri.

Prestito di oggetti

MuLAG concede in prestito i propri oggetti per finalità espositive e mostre temporanee, previa valutazione delle condizioni conservative del bene, della validità del progetto scientifico e delle conseguenze dell'assenza temporanea del bene sull'offerta del museo stesso. La richiesta sarà valutata dagli organi di governo del Sistema Museale. Il prestito per mostre temporanee prevede un rimborso delle spese. Le relative modalità sono da concordarsi con la Direzione museale.

Collaborazione e consulenza scientifica

MuLAG offre le proprie competenze scientifiche per attività legate al compito istituzionale che esso svolge. Questo può avvenire attraverso la stipula di accordi di collaborazione o convenzioni conto terzi.

Soddisfazione degli utenti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, in conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite apposito modulo presente sul sito web, nella sezione CARTA DEI SERVIZI.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Sistema oggettivo di rilevamento anche per ingressi gratuiti (libro presenze, blocchetto biglietti ecc.)

Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete) almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze
----------------------------	--	---

Il processo partecipativo e di controllo realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Reclami, proposte e suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo. I reclami possono essere orali e scritti, telefonici o trasmessi tramite 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. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni dello staff scientifico, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati compilando il modulo presente sul sito e inviandolo alla mail ecoistitutomediteraneo@gmail.com come indicato nella specifica "Procedura di reclamo formalizzata".

Sicurezza

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si è adoperato per il superamento, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla

sicurezza e alla fruizione di spazi e sale: rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde.

Il Museo è dotato di telecamere e sistema di allarme acustico, il piano di evacuazione è segnalato nei corridoi, le vie d'uscita conducono ad uno spazio esterno.

Revisione e aggiornamento

La Carta è stata emessa nel mese di marzo 2024 ed è sottoposta ad aggiornamento annuale.