



Comune di Oristano
Comuni de Aristanis

CARTA DEI SERVIZI

PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE E LA CULTURA DEL COMUNE DI ORISTANO



La **CARTA DEI SERVIZI PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE E LA CULTURA** è uno strumento di divulgazione sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, è un documento vivo in continua evoluzione con cui l'Amministrazione Comunale stipula, in totale trasparenza, un patto con i propri cittadini dichiarando ciò che viene loro garantito attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata qualora vi fossero variazioni significative che riguardano il servizio. Il servizio è oggetto di monitoraggio periodico, di aggiornamento e miglioramento. L'Amministrazione s'impegna a verificare il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

NORME E PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità è indispensabile che le attività svolte siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA - Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARzialità - Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ - Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE - Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CHIAREZZA E TRASPARENZA - All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA - Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461).
- Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8: contenuto delle carte di servizio;
- D.Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1) "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Pubblica Istruzione - Cultura – Artigianato si occupa della gestione, del coordinamento e della programmazione delle attività in materia di Pubblica Istruzione, Cultura e Artigianato. Si compone dei seguenti uffici:

- **Ufficio Pubblica Istruzione**
- **Ufficio Cultura**
- **Ufficio Artigianato**

Il Dirigente del Servizio è la d.ssa Maria Rimedia Chergia.

DOVE SIAMO

Gli uffici si trovano al 2° piano del Palazzo Municipale Degli Scolopi in Piazza Eleonora D'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente o tramite posta elettronica.

dipendente	indirizzo	telefono	e-mail
M. Elena Sechi Istruttore direttivo amministrativo – Responsabile	Palazzo degli Scolopi – 2° piano	0783 791332	elena.sechi@comune.oristano.it
Barbara Setzu - Istruttore Amministrativo	Palazzo degli Scolopi – 2° piano	0783 791238	barbara.setzu@comune.oristano.it
Anna Maria Fois - Collaboratore Amministrativo	Palazzo degli Scolopi – 2° piano	0783 791238	amaria.fois@comune.oristano.it



I SERVIZI AI CITTADINI OFFERTI DALL'UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Si indicano di seguito i principali servizi offerti ai cittadini da ciascun ufficio e le modalità di accesso e di fruibilità degli stessi, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.



L'Ufficio Pubblica istruzione opera per garantire il diritto allo studio agli studenti delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo e di secondo grado.

L'Ufficio si occupa di assicurare servizi fondamentali, benefici e sussidi quali:

- servizio di ristorazione scolastica
- servizio di trasporto scolastico
- contributi per il diritto allo studio (borsa di studio regionale e buoni libri)
- contributi per il rimborso delle spese viaggio degli studenti pendolari.



IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA è un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio.

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a valorizzare il pasto a scuola come parte integrante dell'attività educativa e parte rilevante di un percorso verso la promozione e l'adozione di sani stili di alimentazione e di vita e persegue pertanto le seguenti finalità:

- garantire un'alimentazione equilibrata e corretta, ma al contempo gradevole ed apprezzabile;
- promuovere l'adozione di abitudini alimentari corrette per mantenere un buon stato di salute e per garantire la corretta crescita in età evolutiva;
- migliorare il livello qualitativo nel rispetto dei principi di sicurezza alimentare;
- privilegiare la sostenibilità ambientale attraverso la riduzione degli sprechi, l'uso di e l'utilizzo del biologico e della filiera corta, e la riduzione degli sprechi in coerenza con quanto indicato nel "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione - PAN GPP", promosso dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, come indicato dall'art. 34 e 71 del D.Lgs 50/2016.

Il servizio è disciplinato dal "Regolamento comunale per il Servizio di mensa scolastica" approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 22 del 04.09.2012, consultabile sul sito del Comune al link [http://www.comune.oristano.it/.galleries/doc-regolamenti/Regolamento SERVIZIO MENSA SCOLASTICA.pdf](http://www.comune.oristano.it/.galleries/doc-regolamenti/Regolamento_SERVIZIO_MENSA_SCOLASTICA.pdf).

Destinatari

Il servizio è garantito agli alunni, residenti e non, frequentanti le Scuole cittadine dell'infanzia e le primarie "a tempo pieno".

Caratteristiche del servizio e modalità di gestione

Il servizio di ristorazione scolastica consiste nella produzione e nella somministrazione dei pasti nei refettori delle scuole dell'infanzia comunali, statali e nelle scuole primarie per le quali è previsto il tempo pieno. Il servizio (produzione dei pasti e servizi correlati) è affidato ad una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione scolastica selezionata con gara d'appalto europea e in possesso di certificazione di qualità i cui criteri e le modalità di espletamento del servizio rispettano gli standard di qualità.

Alla ditta affidataria è richiesto il pieno rispetto di tutte le normative a garanzia della sicurezza alimentare (filiera tracciabilità, etichettatura, piano di autocontrollo per tutte le fasi di lavorazione, trasporto e scodellamento dei pasti).

I pasti vengono prodotti nel centro di cottura con l'utilizzo di prodotti di qualità (filiera corta, biologici, IGP...) aventi caratteristiche stabilite dal capitolato d'appalto, e successivamente trasportati con mezzi e contenitori termici idonei che ne salvaguardano gli aspetti igienici e il mantenimento delle temperature e



distribuiti ai refettori scolastici delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dove il personale dedicato provvede allo scodellamento e all'allestimento e riordino degli spazi dedicati alla ristorazione.

Le scuole attualmente servite sono le seguenti:

- Scuola dell'infanzia I.C. n. 2 in via Campania
- Scuola dell'infanzia I.C. n. 3 in via Lanusei
- Scuola dell'Infanzia I.C. n. 4 in via D'Annunzio
- Scuola dell'Infanzia I.C. n. 2 in via Martiri del Congo
- Scuola primaria I.C. n. 2 in via Bellini
- Scuola primaria I.C. n. 3 "Sacro Cuore" in via Amsicora
- Scuola primaria I.C. n. 4 - "Sa Rodia" - in via Cairoli

RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE. L'Amministrazione comunale tramite gli uffici opera per garantire la corretta erogazione del servizio e ne monitora la qualità attraverso:

- il confronto costante con la ditta affidataria e la ASSL n. 5 di Oristano per tutti gli aspetti e le problematiche di competenza, incluso l'aggiornamento dei menù stagionali;
- la verifica del rispetto delle disposizioni del Capitolato d'Appalto;
- la verifica dell'osservanza delle norme igienicosanitarie vigenti;
- l'accertamento e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati con quanto descritto nel Capitolato d' Appalto;
- l'organizzazione di attività ispettive.

RUOLO DELLA DITTA AFFIDATARIA. In qualità di affidataria della gestione del servizio la ditta è il soggetto responsabile della ristorazione scolastica di cui controlla e verifica il corretto svolgimento e il rispetto del Capitolato d'Appalto. Periodicamente rileva il gradimento dei menù proposti attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza.

RUOLO DEGLI ISTITUTI COMPRESIVI. Il ruolo degli Istituti comprensivi è basato sulla cooperazione e sullo scambio di informazioni utili alla pianificazione e all'organizzazione del servizio (ad esempio la comunicazione degli iscritti, il calendario scolastico, la data di avvio del servizio, modalità specifiche di esecuzione), alla verifica del suo corretto svolgimento, al miglioramento e alla tempestiva predisposizione di azioni atte a soddisfare nuove o particolari esigenze relative all'esecuzione del servizio.

RUOLO DEL PERSONALE DOCENTE. Il personale docente riveste un ruolo importante per il buon andamento del servizio sia dal punto di vista organizzativo che educativo: contribuisce con la sua presenza alla corretta somministrazione delle diete speciali; dà indicazioni sul gradimento delle preparazioni o segnala disservizi; collabora alla diffusione e alla comprensione dell'importanza delle sane abitudini alimentari, incoraggiando i bambini al consumo di alimenti poco graditi.

RUOLO DEL SERVIZIO IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE (S.I.A.N.) della ASSL n. 5 di Oristano. Oltre ad assolvere i compiti istituzionali specifici del proprio ruolo, collabora alla stesura e successiva validazione dei menù stagionali.

Organizzazione del servizio ristorazione scolastica

Il servizio viene erogato applicando il calendario scolastico regionale e sospeso solo in caso di elezioni o su specifica richiesta degli Istituti Comprensivi (gite scolastiche, feste, ecc.).

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO

L'iscrizione al servizio deve essere presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione entro i termini previsti dall'avviso pubblicato alla fine dell'anno scolastico precedente a quello di riferimento, tramite:

- consegna a mano al Front-Office in P.zza Eleonora - Palazzo Colonna Campus;
- spedizione tramite posta certificata all'indirizzo istituzionale@pec.comune.oristano.it oppure tramite posta elettronica all'indirizzo protocollo@comune.oristano.it;
- spedizione tramite servizio postale al Comune di Oristano, P.zza Eleonora n. 44.



Per l'iscrizione devono essere utilizzati i moduli di domanda presenti:

- sul sito internet del Comune di Oristano www.comune.oristano.it - sezione: tematiche/istruzione/servizio mensa;
- presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (P.zza Eleonora - piano terra Palazzo Scolopi);
- presso l'Informacittà (Vico Episcopo - Oristano);
- presso le Circoscrizioni comunali.

In mancanza di una comunicazione di diniego l'istanza è automaticamente accettata.

MODALITA' DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il pasto è prenotato automaticamente per ogni bambino secondo il calendario scolastico e le modalità organizzative dei singoli Istituti Comprensivi. In caso di uscite didattiche programmate il pasto viene sospeso automaticamente per cui non è necessaria alcuna comunicazione da parte del genitore/tutore. In caso di malattia o di altro fatto che impedisca la frequenza (es. sciopero), il genitore/tutore dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio.

La rinuncia al servizio, eventuali variazioni di dati e della situazione economica che comporta un cambio di fascia di contribuzione dovranno essere tempestivamente comunicati per iscritto all'Ufficio.

I PASTI

I pasti vengono preparati quotidianamente e sono composti nella loro forma standard da un primo piatto, un secondo e contorno, pane comune, frutta o dessert.

I MENÙ

Nel corso dell'anno scolastico sono proposti due menù - menù invernale e menù estivo – che seguono l'alternanza stagionale, che sono sottoposti alla validazione del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL n. 5 di Oristano.

I menù, visionabili al seguente link <https://www.comune.oristano.it/it/tematiche/scuola-universita-e-ricerca/servizio-mensa/>, rispettano i criteri previsti dalla normativa vigente pertanto sono in linea con le seguenti disposizioni:

- LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana), IV Revisione, pubblicati dalla Società Italiana di Nutrizione Umana (SINU) nel novembre 2014;
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica (Conferenza Unificata del 29 aprile 2010);
- Linee guida per una sana alimentazione - Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN) - Revisione 2003;
- Linee guida regionali per la ristorazione scolastica (approvate con determinazione dell'Assessorato Regionale della Pubblica Istruzione n. 1567 del 5 dicembre 2016);
- Linee guida regionali per la ristorazione pubblica ai fini della tutela dei soggetti con allergie e intolleranze alimentari (compresa la celiachia) e per la promozione dell'utilizzo del sale iodato (Piano Regionale della Prevenzione 2014-2018);
- L.R. n. 1/2010 - Norme per la promozione e la qualità dei prodotti della Sardegna, della concorrenza e della tutela ambientale;

DIETE SPECIALI

Per gli utenti che devono seguire una dieta particolare per patologie accertate, all'atto dell'iscrizione al servizio può essere richiesta la dieta speciale allegando all'istanza la certificazione (in busta chiusa) rilasciata dal medico competente.

Tariffe per la fruizione del servizio

La fruizione del servizio di ristorazione scolastica comporta il pagamento della quota di contribuzione. Le tariffe ed i casi di esenzione sono stabiliti annualmente con delibera di Giunta Comunale.



II SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO è un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio.



Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni residenti nelle frazioni o in zone extraurbane del Comune di Oristano che frequentano le scuole cittadine pubbliche dell'infanzia e le scuole primarie e secondarie di primo grado.

Il servizio è disciplinato dal "Regolamento comunale per il servizio di trasporto scolastico" approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 94 del 24.05.2012, consultabile sul sito del Comune di Oristano al link <http://www.comune.oristano.it/.galleries/doc-regolamenti/Regolamento TRASPORTO SCOLASTICO.pdf>

Destinatari

Il servizio è rivolto agli alunni residenti nel Comune di Oristano, iscritti e frequentanti le scuole cittadine dell'infanzia, le Scuole primarie e le Scuole secondarie di 1° grado, che abitano nelle frazioni e in zone extraurbane.

Il servizio può essere esteso, ai sensi del D.M. 31.01.1997, anche agli alunni non residenti e frequentanti le scuole cittadine nel rispetto delle seguenti condizioni: frequenza da parte dei richiedenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado site nel territorio di Oristano, purché vi siano posti disponibili sugli scuolabus e siano utilizzate le fermate nel territorio di Oristano già previste nel percorso.

Caratteristiche del servizio e modalità di gestione

Il servizio di trasporto scolastico garantisce agli alunni residenti nelle frazioni o in zone extraurbane del Comune di Oristano il trasporto dalle fermate distribuite nel territorio comunale fino alle scuole dell'Istituto comprensivo competente per territorio di abitazione.

Il servizio viene espletato per l'intero anno scolastico secondo il calendario annuale e viene sospeso durante le festività, nonché in caso di elezioni o su specifica richiesta dell'istituto scolastico.

Il servizio è affidato ad una ditta esterna specializzata nel settore individuata con gara d'appalto europea. Alla ditta affidataria è richiesto il pieno rispetto di tutte le normative a garanzia della sicurezza.

RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE. L'Amministrazione comunale tramite gli uffici opera per garantire la corretta erogazione del servizio e ne monitora la qualità attraverso:

- la verifica del rispetto delle disposizioni del Capitolato d'Appalto;
- la verifica dell'osservanza delle norme di sicurezza vigenti.

Nel caso in cui alla fermata di ritorno non sia presente un genitore o persona autorizzata a riprendere lo studente, questo verrà accompagnato dall'autista presso gli uffici comunali dove sarà tenuto in custodia fino all'arrivo dei familiari.

RUOLO DELLA DITTA AFFIDATARIA. In qualità di affidataria della gestione del servizio la ditta è il soggetto responsabile del trasporto scolastico di cui controlla e verifica il corretto svolgimento e il rispetto del Capitolato d'Appalto.

RUOLO DEGLI ISTITUTI COMPRESIVI. Il ruolo degli Istituti comprensivi è basato sulla cooperazione e sullo scambio di informazioni utili alla pianificazione ed all'organizzazione del servizio (ad esempio la comunicazione degli iscritti, calendario scolastico, data di avvio del servizio, modalità specifiche di esecuzione), alla verifica del suo corretto svolgimento, al miglioramento e alla tempestiva predisposizione di azioni atte a soddisfare nuove o particolari esigenze relative all'esecuzione del servizio.

COMPORAMENTO DEGLI UTENTI E RESPONSABILITÀ. Gli utenti dovranno tenere un comportamento corretto e, in particolare, dovranno rimanere seduti e non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore (se previsto) e l'autista. Non dovranno abbandonare i propri effetti personali e non potranno introdurre oggetti pericolosi sullo scuolabus. L'autista e/o l'accompagnatore non rispondono di eventuali smarrimenti e/o danneggiamenti di cose o effetti personali. In caso di comportamento scorretto l'Ufficio Pubblica Istruzione potrà dare comunicazione di quanto accaduto ai genitori o a chi esercita la patria



potestà. Dopo tre segnalazioni scritte si dovrà pagare una sanzione. I danni cagionati dagli studenti ai mezzi e/o a terzi dovranno essere integralmente risarciti qualora venga individuato il responsabile.

RESPONSABILITA' DEL GENITORE O DI CHI ESERCITA LA PATRIA POTESTÀ. Il genitore o chi esercita la patria potestà è obbligato a accompagnare gli studenti alla fermata e sorvegliarli fino alla salita sullo scuolabus e a riprenderli alla discesa dall'autobus.

Organizzazione del servizio trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico viene organizzato e garantito con gli scuolabus, secondo percorsi specifici di andata e ritorno.

Il servizio non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta "porta a porta".

Per ogni sede scolastica servita vengono garantite due (2) linee al giorno, una di andata e una di ritorno, salvo nel caso di attività pomeridiana.

Prima dell'inizio dell'anno scolastico gli uffici predispongono il piano annuale del servizio, individuando percorrenze e fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, e contemperando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

Gli orari e le fermate sono definiti in collaborazione con il Servizio Vigilanza del Comune in base:

- alle disposizioni del "Regolamento comunale per il servizio di trasporto scolastico";
- alle richieste di servizio presentate dagli utenti;
- al calendario scolastico regionale
- agli orari scolastici di entrata e uscita comunicati dalle scuole.

Le fermate degli scuolabus sono dislocate il più vicino possibile agli ingressi delle scuole e alle abitazioni fermo restando che:

- non possono essere previste linee e fermate che richiedano la percorrenza su strade private;
- non possono essere previste linee e fermate che richiedano la percorrenza su strade che non consentano il transito e le manovre degli scuolabus;
- non possono essere previste fermate in luoghi che non garantiscono la sicurezza.

Il servizio viene sospeso solo in caso di elezioni o su specifica richiesta degli Istituti Comprensivi (gite scolastiche, feste, ecc.).

Per l'anno scolastico 2019-2020 sono state attivati i seguenti percorsi che sono stati pianificati seguendo la ripartizione territoriale degli Istituti Comprensivi.

DESTINAZIONE	PROVENIENZA
ISTITUTO COMPRENSIVO N. 1	
Scuola secondaria di 1° "E. d'Arborea" – piazza Manno	Donigala - Nuraxinieddu - Massama - Torregrande - Loc. Brabau - Pesaria e Pardu Accas - Rimedio e zone limitrofe
ISTITUTO COMPRENSIVO N. 2	
Scuola infanzia via Campania	Donigala -Massama - Nuraxinieddu - Tiria - S. Quirico e zone limitrofe
Scuola primaria via Bellini	Tiria - S. Quirico - Sili - Loc. Fenosu Loc. Perda Lada - Is Pasturas - Is Pastureddas - loc. La Maddalena – Lugianas - Loc. Pabarragas - Loc. Utturu Mannu e zone limitrofe .
Scuola secondaria via Marconi	Tiria - S. Quirico - Sili - Loc. Fenosu - Loc. Perda Lada - Is Pasturas - Is Pastureddas - loc. La Maddalena - Loc. Lugianas e zone limitrofe.
ISTITUTO COMPRENSIVO N. 3	
Scuola Infanzia via Lanusei	Tiria - S. Quirico - Loc. Fenosu - Loc. Molino e zone limitrofe.
ISTITUTO COMPRENSIVO N. 4	



Scuola infanzia via G. d'Annunzio	Donigala - Nuraxinieddu - Massama - Pardu Accas e zone limitrofe
Scuola primaria "Sa Rodia" via F.lli Cairoli	Donigala - Nuraxinieddu - Massama - Torregrande Loc. Brabau - Pesaria e Pardu Accas - Rimedio e zone limitrofe
Scuola secondaria "L. Alagon" viale Diaz	Donigala - Nuraxinieddu - Massama - Torregrande - Loc. Brabau - Pesaria e Pardu Accas - Rimedio - prol. V.le Repubblica e zone limitrofe

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO

L'iscrizione al servizio deve essere presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione entro i termini previsti dall'avviso pubblicato alla fine dell'anno scolastico precedente a quello di riferimento, tramite:

- consegna a mano al Front-Office in P.zza Eleonora - Palazzo Colonna Campus;
- spedizione tramite posta certificata all'indirizzo istituzionale@pec.comune.oristano.it oppure tramite posta elettronica all'indirizzo protocollo@comune.oristano.it;
- spedizione tramite servizio postale al Comune di Oristano, P.zza Eleonora n. 44.

Per l'iscrizione devono essere utilizzati i moduli di domanda presenti:

- sul sito internet del Comune di Oristano www.comune.oristano.it – sezione tematiche/istruzione;
- presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (P.zza Eleonora - piano terra Palazzo Scolopi);
- presso l'Informacittà (Vico Episcopio - Oristano);
- presso le Circoscrizioni comunali.

Le istanze pervenute fuori termine potranno essere accolte solo se vi sia disponibilità di posti.

Non potranno essere accolte le istanze che comportino modifiche ai percorsi (allungamento percorsi, istituzione fermate, ecc.) e/o l'impiego di ulteriori mezzi, salvo casi specifici.

Le istanze richiedenti percorsi non presenti al momento della presentazione verranno esaminate dall'Amministrazione solo qualora le richieste siano almeno dieci per valutare la fattibilità o meno dell'integrazione dell'itinerario.

Potranno essere accolte domande per i percorsi di "sola andata" o "solo ritorno" a condizione che la corsa sia già utilizzata per percorsi completi (andata e ritorno).

Il servizio può essere richiesto anche per gli alunni non residenti. Con la presentazione della domanda il genitore (o chi esercita la patria potestà) deve sottoscrivere di aver preso visione del Regolamento e di accettarlo integralmente, senza riserva alcuna.

L'ufficio provvederà a dare comunicazione agli interessati solo nel caso l'istanza non sia accoglibile.

MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il servizio è riservato agli studenti la cui istanza di utilizzo del servizio sia stata accolta, secondo il calendario scolastico e l'organizzazione delle scuole di riferimento.

La rinuncia al servizio e eventuali variazioni di dati dovranno essere tempestivamente comunicati per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

Tariffe per la fruizione del servizio

La fruizione del servizio di trasporto scolastico comporta il pagamento della quota di contribuzione le cui tariffe sono stabilite annualmente con delibera di Giunta Comunale.



INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO. Per superare le difficoltà e disparità sociali della popolazione studentesca e contrastare l'abbandono scolastico l'Ufficio si occupa della concessione di:

- borse di studio regionale (L.R. 5/2015)
- buoni libro (L. 448/1998, art. 27)
- rimborsi per le spese di viaggio degli studenti pendolari delle scuole secondarie superiori (L.R. 31/1984)

Destinatari

La **BORSA DI STUDIO REGIONALE** è destinata agli studenti che hanno frequentato le scuole pubbliche primarie e secondarie di primo e secondo grado (esclusi i beneficiari della Borsa di studio nazionale) nell'anno scolastico di riferimento dell'avviso che viene pubblicato per ciascun anno scolastico.

Il **BUONO LIBRI** è rivolto agli studenti iscritti e frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado e consiste in un contributo economico a sostegno delle spese effettuate per l'acquisto dei libri di testo.

I rimborsi per le **SPESE DI VIAGGIO DEGLI STUDENTI PENDOLARI** sono destinate agli studenti pendolari che hanno frequentato nell'anno scolastico di riferimento Istituti di Istruzione Secondaria Superiore ed Artistica, ivi compresi i conservatori musicali e i corsi per adulti. Sono esclusi gli studenti che hanno frequentato corsi di formazione professionale e le scuole private non paritarie.

Requisiti richiesti per usufruire dei contributi:

- residenza anagrafica dello studente nel Comune di Oristano, ovvero in frazioni, borgate marine o agricole del Comune di Oristano, alla data di presentazione della domanda;
- indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) del nucleo familiare, in corso di validità, ai sensi del D.P.C.M. n° 159/2013, inferiore o uguale a € 14.650,00;
- per le borse di studio: frequenza dello studente nell'anno scolastico di riferimento presso una scuola primaria o secondaria di 1° e 2°;
- per il buono libro: iscrizione dello studente nell'anno scolastico di riferimento presso una scuola secondaria di 1° e 2° grado, statale o privata paritaria;
- per il rimborso delle spese di viaggio degli studenti pendolari avere frequentato regolarmente le lezioni nell'anno scolastico di riferimento e aver sostenuto le spese di trasporto con mezzi pubblici ovvero con mezzi privati, nei seguenti casi:
 1. il luogo di residenza non sia servito da servizio di trasporto pubblico locale;
 2. gli orari del mezzo pubblico non coincidano con gli orari di ingresso o di uscita dell'istituto frequentato.

Presentazione delle domande

Possono presentare la domanda di contributo il genitore, il rappresentante legale dello studente o lo stesso studente se maggiorenne, residente nel Comune di Oristano, entro la data di scadenza indicata nell'avviso pubblico.

Le domande devono essere presentate secondo una delle seguenti modalità:

- a) consegna a mano presso il Front-Office in Piazza Eleonora - Palazzo Colonna - Campus;
- b) spedizione tramite posta certificata al seguente indirizzo: istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Comune di Oristano Comuni de Aristanis Settore programmazione e gestione delle risorse.

Le domande devono essere redatte ai sensi del D.lgs. n. 445/2000, a pena di non ammissione, utilizzando la modulistica predisposta dall'ufficio e disponibile presso:

- Sito Internet istituzionale (<http://www.comune.oristano.it/>) - sezione "Tematiche/Scuola e istruzione/Modulistica"
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - piano terra di Palazzo degli Scolopi - Piazza Eleonora d'Arborea
- Centro Informacittà di Oristano - Vico Episcopio.

Alla domanda deve essere allegata la documentazione richiesta nell'avviso pubblico e il modello di assenso al trattamento dei dati personali sottoscritto dal richiedente.



Alla domanda per il rimborso del **buono libri** è necessario allegare ai fini dell'istruttoria dell'istanza la documentazione comprovante la spesa effettuata (scontrini, ricevute, fatture in originale).

Alla domanda di **rimborso per le spese di viaggio** degli studenti pendolari è necessario allegare ai fini dell'istruttoria dell'istanza copia del titolo di viaggio per il quale si richiede il rimborso (abbonamento studenti annuale/mensile o/e scontrino/ricevuta fiscale/ stampa di acquisto abbonamento digitale).

Le domande devono essere presentate secondo una delle seguenti modalità:

- consegna a mano al Front-Office del Comune di Oristano presso Palazzo Campus Colonna in P.zza Eleonora d'Arborea;
- spedizione tramite posta certificata al seguente indirizzo: istituzionale@pec.comune.oristano.it;
- spedizione tramite servizio postale al Comune di Oristano, P.zza Eleonora n. 44.

Importo del contributo e modalità di pagamento

L'importo della **borsa di studio** è definito dal rapporto tra le risorse a disposizione del Comune e il numero degli studenti beneficiari, per un importo massimo di 200 euro a studente.

L'importo del **buono libri** è attribuito sulla base del numero degli studenti beneficiari, in proporzione alle spese dichiarate, entro il limite massimo della spesa sostenuta e riconosciuta ammissibile a ciascuno.

Pagamenti

Conclusa l'istruttoria delle istanze viene stilato l'elenco dei beneficiari e disposto il pagamento in una delle seguenti modalità indicate dal richiedente nella domanda:

- accreditamento su conto corrente intestato al richiedente (a un genitore nel caso di studente minorenni oppure allo studente se maggiorenne);
- quietanza diretta.

Non è previsto l'accreditamento su libretto postale.

Nel momento in cui i contributi sono in pagamento viene data comunicazione attraverso il sito Internet del Comune di Oristano www.comune.oristano.it.

Casi di esclusione

- studenti non residenti nel Comune di Oristano;
- studenti appartenenti a un nucleo familiare con una Situazione Economica Equivalente (ISEE) superiore a € 14.650,00;
- domande redatte in modalità difforme da quanto previsto dal bando, pervenute parzialmente compilate o compilate in maniera illeggibile o mancanti di dati essenziali;
- domande pervenute fuori termine;
- domande presentate da soggetti non aventi titolo;
- domande presentate senza i requisiti previsti per ottenere il beneficio;
- per i **rimborsi studenti pendolari**: studenti iscritti presso corsi di formazione professionale e scuole private non paritarie nell'anno scolastico di riferimento.

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dall'Ufficio Pubblica Istruzione

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO/RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Gestione e monitoraggio servizio gestione ristorazione scolastica Scuole infanzia e primarie. Impegni e liquidazioni	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Monitoraggio in itinere 30 gg.	Monitoraggio in itinere 30 gg.
Gestione istanze servizio ristorazione scolastica scuola dell'infanzia e primaria. Normativa di riferimento: • L.R. 31/84 - L.R. 9/2006 • Regolamento Comunale (Delibera C.C. n.22 del 04.09.2012. Impegni e liquidazioni	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	60 gg.	30 gg.



Gestione e monitoraggio servizio trasporto scolastico. Impegni e liquidazioni	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Monitoraggio in itinere 30 gg.	Monitoraggio in itinere 30 gg.
Gestione istanze servizio trasporto Scolastico Normativa di riferimento: • L.R. 31/84 - L.R. 9/2006 • Regolamento Comunale (Delibera C.s. n.94 del 24.05.2012. Impegni e liquidazioni.	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	60 gg.	30 gg.
DIRITTO ALLO STUDIO - assegnazione sussidi economici a favore degli studenti delle scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado e degli studenti pendolari . Impegni e liquidazioni	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	120 gg. dalla scadenza per la presentazione delle istanze o dalla riscossione dei finanziamenti regionali e statali	120 gg.
Erogazione contributi alle scuole dell'obbligo statali e equiparate per l'acquisto di servizi, attrezzature e materiale didattico di uso collettivo (L.R. 31/84 e L.R. 9/2006)	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	/	/
Erogazione contributi per le scuole dell'infanzia statali e non statali (L.R. 31/84 e L.R. 9/2006)	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	/	/
Trasferimento fondi alle scuole primarie e secondarie di primo grado per le spese di funzionamento e manutenzione	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	/	/

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD QUALITA' 2020/2022
Accessibilità dell'utenza		Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
		Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
		Presenza di indicazioni chiare sulla dislocazione dell'Ufficio	Integrazione cartellonistica
Continuità		Capacità di erogazione del servizio: giorni/ore	260 giorni/anno 1872 ore/anno
		Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Immediata
Trasparenza		Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg
Tempestività		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
		Tempi massimi di risposta alle istanze	30 gg
		Tempi massimi di attesa	10 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa	100%



I SERVIZI AI CITTADINI OFFERTI DALL'UFFICIO CULTURA



L'UFFICIO CULTURA si occupa dell'organizzazione, del coordinamento, della promozione e della valorizzazione dell'offerta culturale della città di Oristano e del suo territorio.

Collabora con i soggetti pubblici e privati che operano sul territorio in ambito culturale al fine di garantire l'integrazione delle diverse attività e delle vocazioni culturali e della tradizione.

Pone in essere diverse iniziative volte a valorizzare e promuovere le manifestazioni e le iniziative culturali identitarie e per garantire un'ampia offerta di iniziative e servizi culturali diversificati e continuativi alla cittadinanza e ai turisti.

L'ufficio, su indirizzi dell'Amministrazione comunale, si occupa dell'organizzazione delle iniziative culturali promosse direttamente dall'Ente e di quelle promosse in compartecipazione con altri soggetti, delle diverse istanze di benefici, nonché dell'organizzazione della gestione dei luoghi della cultura.

Obiettivi generali erseguiti

- Curare l'efficacia del servizio
- Garantire la qualità dei servizi offerti
- Garantire la partecipazione
- Monitorare la qualità dei servizi offerti nei luoghi della cultura
- Rilevare la soddisfazione dell'utenza

Obiettivi specifici

- Favorire la crescita culturale individuale e collettiva
- Testimoniare e custodire la storia culturale e sociale della collettività
- Valorizzare il patrimonio storico artistico locale, nazionale, europeo
- Comunicare e diffondere la passione per l'arte e la cultura
- Proporre spunti didattici per la riflessione culturale individuale e per la crescita e la maturazione delle future generazioni
- Favorire la partecipazione e l'inclusione dei soggetti deboli garantendo l'accessibilità al patrimonio culturale a chiunque.

I LUOGHI DELLA CULTURA

I luoghi della cultura del Comune di Oristano sono luoghi destinati alla fruizione pubblica, cioè al godimento da parte della collettività, nel rispetto dei principi previsti dal Codice dei Beni culturali (articolo 1, comma 4 e articolo 102).

Essi sono:

- Museo Civico "Antiquarium Arborense"
- Pinacoteca comunale "Carlo Contini"
- Teatro civico "Antonio Garau" (*attualmente chiuso perché interessato da un intervento di adeguamento degli impianti*)
- Torre di San Cristoforo e la Torre di Portixedda (*attualmente chiuse perché interessate da un intervento di risanamento conservativo*)
- Sala Conferenze Sancti Antoni
- Teatro San Martino



SEDI

Le sedi dei luoghi della cultura si trovano nel centro storico di Oristano

- il **MUSEO CIVICO "ANTIQUARIUM ARBORENSE"** ha sede nel Palazzo Parpaglia, in via Parpaglia
- la **PINACOTECA COMUNALE "CARLO CONTINI"** ha sede al piano terra dell'Hospital Sancti Antoni, l'antico Ospedale giudicale, in via Sant'Antonio snc
- il **TEATRO CIVICO "ANTONIO GARAU"** (*attualmente chiuso*) si trova in via Parpaglia
- la **TORRE DI SAN CRISTOFORO** si trova in piazza Roma
- la **TORRE DI PORTIXEDDA** si trova in via Mazzini
- la **SALA CONFERENZE SANCTI ANTONI** si trova nel giardino dell'Hospital Sancti Antoni, in via Cagliari/Piazza Pintus
- il **TEATRO SAN MARTINO** è situato in via Ciudadella de Menorca.

GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Museo civico Antiquarium Arborensense	<ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al venerdì orario continuato dalle 9 alle 20• sabato e domenica: 9-14 e 15-20 Chiuso nei giorni 25-26 dicembre e 1° gennaio
Pinacoteca comunale Carlo Contini	<ul style="list-style-type: none">• dal lunedì alla domenica: 10-13 e dalle 16.30-19.30 Chiusa nei giorni 25-26 dicembre e 1° gennaio
Sala Conferenze Sancti Antoni	Apertura previa prenotazione
Teatro San Martino	Apertura previa prenotazione

ORGANIZZAZIONE

Il **MUSEO CIVICO "ANTIQUARIUM ARBORENSE"**, la **PINACOTECA COMUNALE "CARLO CONTINI"** sono gestiti dalla Fondazione Oristano, soggetto controllato dal Comune di Oristano.

L'utilizzo della **SALA CONFERENZE SANCTI ANTONI** e del **TEATRO SAN MARTINO** è gestito dagli uffici del Settore Programmazione e Gestione delle Risorse.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Le informazioni sui luoghi della cultura sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it

Informazioni possono essere richieste anche per telefono oppure tramite e-mail ai seguenti recapiti:

Museo civico Antiquarium Arborensense	Tel. 0783791262 e-mail: info@antiquariumarborensense.it
Pinacoteca comunale Carlo Contini	Tel. 0783791262 e-mail: pinacoteca@comune.oristano.it
Sala Conferenze Sancti Antoni	Tel. 0783791340 – e-mail: protocollo@comune.oristano.it
Teatro San Martino	Tel. 0783791340 e-mail: protocollo@comune.oristano.it



INGRESSO AL MUSEO E ALLA PINACOTECA

Ai luoghi della cultura si accede con un biglietto di ingresso. Le tariffe dei biglietti sono stabilite con deliberazione dell'Amministrazione comunale.

TARIFE PER L'UTILIZZO DELLA SALA CONFERENZE SANCTI ANTONI E DEL GIARDINO

Le tariffe per l'utilizzo della Sala Conferenze Sancti Antoni sono approvate con deliberazione di Giunta Comunale.

TARIFE PER L'UTILIZZO DEL TEATRO SAN MARTINO

Le tariffe per l'utilizzo del Teatro San Martino sono approvate con deliberazione di Giunta comunale.

SERVIZI AL PUBBLICO

ACCOGLIENZA

Al'ingresso del Museo e della Pinacoteca è presente un *punto informazioni* dove è possibile chiedere informazioni e dove sono esposti con gli orari di apertura e i calendari delle iniziative per il pubblico.

PRENOTAZIONI

- **MUSEO CIVICO "ANTIQUARIUM ARBORENSE"** e **PINACOTECA COMUNALE "CARLO CONTINI"**. Per visitare il Museo e la Pinacoteca negli orari di apertura al pubblico non è necessaria la prenotazione. Le visite guidate possono essere prenotate ai recapiti suindicati. Per le visite guidate di gruppi e scolaresche è necessaria la prenotazione.
- **SALA CONFERENZE SANCTI ANTONI e TEATRO SAN MARTINO**: per l'utilizzo degli spazi è obbligatoria la prenotazione.

LABORATORI DIDATTICI

L'Antiquarium Arborensense e la Pinacoteca comunale "Carlo Contini" organizzano durante tutto l'anno laboratori didattici rivolti agli alunni delle Scuole Materne, Elementari, Medie e Superiori che hanno lo scopo di educare gli studenti alla conoscenza, alla fruizione e al rispetto per le risorse storiche e archeologiche del territorio e nei confronti del patrimonio culturale storico artistico.

La durata delle attività didattiche è di 90 minuti circa. Le attività didattiche sono soggette a prenotazione. L'ingresso per insegnanti e accompagnatori è gratuito.

BOOKSHOP

Presso l'Antiquarium Arborensense è a disposizione un bookshop che espone testi riguardanti l'archeologia, la storia e le tradizioni culturali del territorio oristanese in particolare e della Sardegna in generale (alcuni anche in lingua inglese, francese, tedesca e spagnola). Presso il bookshop sono disponibili anche le pubblicazioni e i cataloghi relativi alle mostre temporanee che, nel corso degli anni, hanno caratterizzato l'offerta culturale del Museo, nonché oggetti vari.

VISITE GUIDATE AL CENTRO STORICO

La Fondazione Oristano cura con il proprio personale le visite guidate al centro storico di Oristano a fronte del pagamento di un biglietto.

PARTECIPAZIONE - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

All'ingresso del Museo e della Pinacoteca è a disposizione del pubblico un Registro dei suggerimenti, commenti e reclami. Suggerimenti, commenti e reclami possono essere inviati anche tramite e-mail agli indirizzi: info@antiquariumarborensense.it e pinacoteca@comune.oristano.it.

GRADIMENTO

Periodicamente possono essere somministrati ai visitatori questionari per monitorare e valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti.



Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dall'Ufficio Cultura

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO/RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Gestione amministrativa Museo Antiquarium Arborensis; Affidamento servizio gestione, Monitoraggio gestione; Rendicontazione finanziamento	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Cadenza mensile liquidazioni gestione servizio. Entro 30 gg. per le istanze di vario genere. Monitoraggio gestione servizio in itinere. Rendicontazione alla RAS nei termini previsti	Cadenza mensile liquidazioni gestione servizio. Entro 30 gg. per le istanze di vario genere. Monitoraggio gestione servizio in itinere. Rendicontazione alla RAS nei termini previsti
Gestione amministrativa Pinacoteca comunale "Carlo Contini"; Affidamento servizio gestione, Monitoraggio gestione; Rendicontazione finanziamento	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Cadenza mensile liquidazioni gestione servizio. Entro 30 gg. per le istanze di vario genere Monitoraggio gestione servizio in itinere Rendicontazione alla RAS e alla FdS nei termini previsti	Cadenza mensile per le liquidazioni gestione servizio Entro 30 gg. per le istanze di vario genere Monitoraggio gestione servizio in itinere Rendicontazione alla RAS e alla FdS nei termini previsti
Organizzazione manifestazione "Monumenti Aperti"	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro i termini programmati	Entro i termini stabiliti
Organizzazione manifestazione "Festival internazionale del Folklore	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro i termini programmati	Entro i termini stabiliti
Organizzazione manifestazione "Settembre oristanese"	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro i termini programmati	Entro i termini stabiliti
Organizzazione manifestazione "Oristanottobreventi"	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro i termini programmati	Entro i termini stabiliti
Coordinamento organizzativo Tavolo strategico della Cultura di Oristano	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse		
Organizzazione manifestazioni culturali per la valorizzazione e la promozione della città e dell'intero territorio anche a fini turistici e socio-economici	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali
Concessione contributi per iniziative culturali turistiche e di spettacolo (Regolamento comunale concessione dei benefici economici).	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali
Gestione Teatro Garau – Affidamento e monitoraggio servizio - Atti Amministrativi e Contabili Concessione temporeanea del Teatro Garau - Verifica pagamenti	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Attualmente chiuso	/
Compartecipazione all'organizzazione della Rassegna teatrale del circuito teatrale della Sardegna	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	entro 30 gg dalla delibera degli OO.II.	entro 30 gg dalla delibera degli OO.II.



Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard del servizio

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD QUALITA' 2020/2022
Accessibilità dell'utenza		Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
		Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
		Presenza di indicazioni chiare sulla dislocazione dell'Ufficio	Integrazione cartellonistica
Continuità		Capacità di erogazione del servizio: giorni/ore	260 giorni/anno 1872 ore/anno
		Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Immediata
Trasparenza		Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg
Tempestività		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
		Tempi massimi di risposta alle istanze	30 gg
		Tempi massimi di attesa	10 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa	100%



Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

MUSEO E PINACOTECA

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI	VALORE PROGRAMMATO 2015
ACCESSIBILITA	Fisica	MUSEO Apertura al pubblico tutti i giorni con il seguente orario: dal lunedì al venerdì orario continuato 9-20; sabato e domenica ore 9-14 e 15-20. Giorni di chiusura: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio. La prenotazione è gradita per gruppi e scolaresche (tel. +39 0783/791262). PINACOTECA quotidiana ad eccezione della domenica e dei giorni di Natale, Santo Stefano e Capodanno. L'orario di visita è il seguente: ore 10.30-13.00 / 16.30-19.30	100%
	Multicanale sito web,	Il Museo ha un sito internet dedicato www.antiquariumarborensense.it multilingue (italiano, inglese, francese e tedesco). Nel sito sono indicati i servizi offerti al pubblico, la storia del Museo e delle sue collezioni, le attività didattiche, l'archivio digitalizzato e la biblioteca digitale relativa ai materiali dell'Antiquarium Arborensense. Lo spazio web della Pinacoteca è accessibile dal sito istituzionale www.comune.oristano.it .	100%
	Raggiungibilità	Facilmente raggiungibile con i treni (stazione ferroviaria. Piazza Ungheria) e con i Bus (stazione Bus Vico Episcopo) e con altri mezzi pubblici (dalla stazione FF.SS. Linea 3, Fermata Via Mazzini ex Cinema); con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze (Piazza Manno, via Vittorio Emanuele, Via Ciudadella de Menorca) parcheggi pubblici a pagamento con posti riservati per persone diversamente abili.	80%
	Funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Garanzia accesso dei visitatori disabili. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi di uscita di sicurezza. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.	90%
ACCOGLIENZA	Accoglienza	Presenza di PUNTO INFORMAZIONE, PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto. Sono inoltre presenti: - uno spazio per il deposito bagagli e guardaroba (gratuito) - servizi igienici per i visitatori - spazi di attesa e di sosta nelle sale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Gestire tempestivamente le richieste dell'utenza compatibilmente con la tipologia delle stesse (tempo di gestione dalla richiesta)	1 giorno
TRASPARENZA	Responsabili	Tempo medio di trasmissione dei dati da parte del Servizio Cultura	3 giorni
	Procedure di contatto	Tempo medio per l'aggiornamento e l'implementazione del sito internet con le informazioni relative alle modalità di contatto (giorni)	3 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Tempo medio pubblicazione atto deliberativo tariffe d'ingresso (giorni) tramite: - link trasparenza sul sito istituzionale - sito internet - locandine dei prezzi all'ingresso del Museo	1 giorno



	Informazioni circa le modalità di reclamo	Registro dei suggerimenti e dei reclami che possono anche essere inviati via e-Mail: info@antiquariumarboreense.it, pinacoteca@comune.oristano.it	30 giorni
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Tempo medio per le risposte (n. giorni)	1 giorno
		Tempo medio di diffusione delle informazioni circa l'interruzione e possibili alternative (n. giorni)	
EFFICACIA	Regolarità della prestazione erogata Monitoraggio e verifica	Monitoraggio in itinere dei servizi erogati tramite la rilevazione dei reclami e dei questionari di soddisfazione dell'utenza	100%