



FONDAZIONE
PULA
CULTURA

Carta dei servizi



Indice

Carta dei servizi: Che cos'è e a cosa serve	3
La fondazione	4
Principi sull'erogazione dei servizi	5
Servizi offerti	6



Carta dei servizi: che cos'è e a cosa serve

Come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 "La Carta dei Servizi Sociali" definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti". Tale direttiva ha lo scopo di tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona e promuovere la partecipazione attiva degli utenti stessi al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio, ma come "soggetti clienti-utenti" dotati di dignità e capacità di scelta con i quali è di fondamentale importanza l'instaurarsi di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione. La carta servizi vuole essere uno strumento di informazione chiaro e corretto rivolto agli utenti, intendendo come tali, i loro familiari, tutori ed enti di riferimento.



La fondazione

La Fondazione, nell'ambito della sua missione istituzionale delineata all'articolo 3, si occupa della gestione e valorizzazione delle aree e delle strutture che le vengono affidate dal Comune di Pula o da altri enti e soggetti terzi, siano essi di natura pubblica o privata.

In particolare, la Fondazione amministra con attenzione ed efficienza i beni e i servizi di sua competenza, adottando modelli di gestione diretta o indiretta improntati a criteri di sostenibilità economica e funzionale. A tal fine, garantisce:

La gestione operativa e amministrativa, assicurando la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture, la sicurezza degli ambienti, la pulizia e tutte le attività necessarie al loro corretto funzionamento.

L'organizzazione e l'erogazione di servizi di accoglienza, ristorazione e merchandising, per offrire al pubblico un'esperienza completa e di qualità.

Oltre alla gestione degli spazi, la Fondazione promuove la diffusione della conoscenza attraverso la realizzazione di corsi di formazione didattica e scientifica, nonché seminari e incontri legati ai suoi ambiti di interesse.

Tra le sue attività rientrano inoltre:

- 1. L'organizzazione di eventi culturali e manifestazioni pubbliche**, tra cui mostre, convegni, pubblicazioni e iniziative che favoriscano il dialogo e il coinvolgimento del pubblico.
- 2. La progettazione e la consulenza** su tematiche affini agli scopi istituzionali della Fondazione.
- 3. La promozione e valorizzazione delle attività svolte nelle proprie sedi**, al fine di incentivare la partecipazione e la fruizione delle iniziative proposte.

Attraverso queste azioni, la Fondazione si pone come un punto di riferimento dinamico e innovativo, contribuendo attivamente alla crescita culturale, sociale ed economica del territorio.

La Fondazione Pula Cultura si impegna a garantire l'accesso e la fruizione dei servizi culturali in maniera equa, trasparente e accessibile a tutti, senza discriminazioni. In particolare, la Fondazione eroga servizi legati alla valorizzazione e fruizione dell'area archeologica di Nora, della Biblioteca Comunale e dell'Infopoint. La presente Carta dei Servizi definisce le modalità di accesso e le condizioni di fruizione dei servizi offerti, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti e la trasparenza nel funzionamento.





Principi sull'erogazione dei servizi

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e disabilità. Imparzialità Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.



Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Diritto alla Privacy

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto.

Partecipazione

È garantita la partecipazione dell'utenza alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Fondazione. L'utente può formulare osservazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento continuo del servizio e ricevere in seguito un riscontro.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

Valutazione dei Servizi

La Fondazione promuove la partecipazione attiva degli utenti nella valutazione della qualità dei servizi offerti. Gli utenti possono fornire feedback attraverso:

- Moduli di valutazione presenti nell'Infopoint e sulla piattaforma online.
- Questionari di soddisfazione presenti nella biglietteria del Sito.
- Incontri aperti al pubblico, durante i quali è possibile esprimere opinioni e suggerimenti



Servizi offerti

La Fondazione Pula Cultura propone i seguenti servizi:

- **Area Archeologica di Nora:** Visite guidate all'interno del sito archeologico di Nora, con guide qualificate che raccontano la storia e le peculiarità del sito in modo coinvolgente. Le visite sono disponibili in diverse lingue, incluso il servizio in lingua dei segni, per garantire un'esperienza inclusiva.
- **Biblioteca Comunale:** La Biblioteca offre un ampio catalogo di libri e risorse documentarie, nonché attività culturali come eventi, conferenze e presentazioni. È disponibile anche il servizio di prestito, consultazione e lettura in loco.
- **Infopoint:** Il punto informativo fornisce ai visitatori tutte le informazioni necessarie riguardanti l'area archeologica di Nora, eventi culturali, attività didattiche e programmi educativi, sia per adulti che per bambini.
- **Laboratori Didattici per Bambini (dai 4 ai 13 anni):** La Fondazione organizza laboratori creativi e didattici, mirati a stimolare la curiosità e l'apprendimento dei bambini attraverso attività pratiche legate alla storia, all'archeologia e alla cultura.



Modalità di Accesso ai Servizi

Tutti i servizi sono accessibili e possono essere anche prenotati online, attraverso il sito web della Fondazione, sia direttamente presso l'Infopoint. La Fondazione si impegna a garantire che tutti i servizi siano fruibili da parte di persone con disabilità, mediante l'adozione di misure adeguate, come percorsi accessibili e video in lingua dei segni durante le visite e le attività.

- **Visite Guidate:** È possibile prenotare le visite guidate in anticipo, sia per gruppi che per visitatori individuali. Le visite vengono organizzate in vari orari per permettere a tutti di partecipare.
- **Biblioteca Comunale:** L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. Eventuali eventi speciali possono richiedere una registrazione anticipata.
- **Laboratori Didattici:** I laboratori sono organizzati periodicamente e sono aperti a bambini dai 4 ai 13 anni. È necessaria la prenotazione, e i posti sono limitati per garantire un'esperienza didattica di qualità.

Inclusività e Accessibilità

La Fondazione Pula Cultura è fortemente impegnata nell'assicurare che tutte le persone, indipendentemente dalle proprie capacità fisiche, sensoriali o cognitive, possano accedere ai suoi servizi. A tal fine:

- **Lingua dei segni:** I servizi in lingua dei segni sono disponibili per le visite guidate e le attività didattiche, previa prenotazione.
- **Accesso alle persone con disabilità:** Sono previsti percorsi e servizi accessibili per persone con difficoltà motorie, tra cui percorsi per persone in sedia a rotelle e visite tattico-sensoriali per ipovedenti.



Per informazioni e prenotazioni, è possibile contattare:

Email: bookingnoraftp@gmail.com

Telefono: +39 0709209366 - +39 3296715230

Sito Web: www.fondazionepulacultura.it

Sede legale

Corso Vittorio Emanuele 28
09010 Pula (Ca)

Sede Operativa

Ex Pretura Regia
Viale Nora 195
09010 Pula (Ca)
fondazione@comune.pula.ca.it
fondazionepulacultura@pec-legal.it