



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio Sport, Cultura, Spettacolo, Turismo e Tempo Libero

Palazzo di Città



Data di emissione: 17/12/2025

Cos'è la Carta dei Servizi e principi fondamentali

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'Amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

Descrizione del servizio

Il Palazzo di Città è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperto al pubblico, accessibile e inclusivo, il Palazzo promuove la diversità e la sostenibilità. Opera e comunica eticamente e professionalmente con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze. In particolare, il Palazzo valorizza la propria identità storica di istituzione e contribuisce a preservare e promuovere il patrimonio culturale ed artistico della comunità locale, favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

L'offerta culturale

Oltre all'attività espositiva, il Palazzo promuove e organizza eventi di particolare rilevanza culturale come convegni, giornate di studio, seminari, concerti e performance teatrali, mostrandosi disponibile a soddisfare richieste di attività culturali organizzate da altri enti e istituzioni.

Il Palazzo di Città ha sede in Piazza Palazzo in uno storico edificio le cui origini si fanno risalire al 9 ottobre del 1331, quando Alfonso IV concesse l'area ai consiglieri della città, affinché vi edificassero un palazzo per tenervi le loro riunioni. Fu sede municipale dal Medioevo fino alla fine del XIX secolo, quando si definì il trasferimento del Comune dall'antica alla nuova sede, ancora da costruirsi, sulla via Roma. Nel piano alto furono allora sistemate alcune aule per gli alunni delle scuole elementari, mentre il primo piano ospitò il Conservatorio di Musica "Giovanni Pierluigi da Palestrina", fino al 1970, anno in cui venne trasferito nell'attuale sede di via Bacaredda.

A seguito di accurati lavori di restauro, il Palazzo fu restituito alla cittadinanza nel 2010 e divenne sede di alcune collezioni comunali quali i Fondi Etnografici Manconi Passino e Paderi Zedda, e il Fondo Ceramico della Collezione Ingraio. Nel 2015 fu quindi destinato alle esposizioni temporanee di arte contemporanea. Il Palazzo di Città, per collocazione e significanza storico urbana, consente oggi di proporre mostre di grande visibilità all'attenzione del pubblico.

A rotazione vi sono esposti sia opere delle collezioni permanenti, sia mostre temporanee.

L'atrio di ingresso consente il libero accesso ai visitatori, che possono qui conoscere, attraverso l'apparato informativo in italiano e in inglese, la storia dell'edificio e delle sue relazioni con la città storica.

Il Palazzo di Città offre, altresì, servizio di visita guidata, percorsi didattici rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. La programmazione didattica proposta consiste in percorsi di visita guidata, corredati di attività di laboratorio su richiesta.

Destinatari del Servizio: cittadini, studenti e turisti.

Dirigente responsabile

Si rimanda al seguente link

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/cultura_e_spettacolo?contentId=ORG9616

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo: Piazza Palazzo, 6 - Cagliari

Telefono: +39 0706776482

Contatti Ufficio Musei civici:

Email: amministrazione.museicivici@comune.cagliari.it ;
museicivici@comune.cagliari.it;

Per info e

prenotazioni_info@prenotazioni@museicivici.cagliari.it

Per servizi didattici: didattica@museicivici.cagliari.it

Orari:

Periodo invernale: 10:00 - 18:00

Periodo estivo: 10:00-20:00 salvo prolungamento orario di apertura La biglietteria chiude 30 minuti prima dell'orario di chiusura

Chiusi il lunedì, il 25 dicembre e il 1 gennaio

Modulistica: Modulo di Reclamo, Questionario di gradimento, Modulo inserimento mailing list disponibili presso la sede del Palazzo di città

Costi (Tariffe approvate con Deliberazione G.C. n.25 del 12/02/2024, modificabili annualmente)

Mostre permanenti

€ 6,00 per il biglietto intero

€ 3,00 per il biglietto ridotto, applicabile nelle casistiche individuate;

€ 3,00 costo aggiuntivo visita guidata (Il costo della visita guidata si somma al costo del biglietto intero o ridotto; in caso di ingresso gratuito è dovuto unicamente il costo della visita guidata. I bambini fino ai 6 anni d'età usufruiscono dell'ingresso gratuito e non pagano la visita guidata)

Mostre temporanee

€ 6,00 / € 9,00 per il biglietto intero. Il costo del biglietto intero può variare da un minimo di € 6,00 ad un massimo di € 9,00 (Il costo della visita guidata si somma al costo del biglietto intero o ridotto; in caso di ingresso gratuito è dovuto unicamente il costo della visita guidata. I bambini fino ai 6 anni d'età usufruiscono dell'ingresso gratuito e non pagano la visita guidata)

€ 3,00 / € 4,50 per il biglietto ridotto che può variare da un minimo di € 3,00 ad un massimo di € 4,50, applicabile nelle casistiche individuate (La tariffa del biglietto di ingresso alle mostre temporanee e permanenti varia in base al quadro economico della mostra e/o in base al target di riferimento su disposizione del Servizio competente)

Biglietto Unico Musei Civici

€ 12,00 per il biglietto unico per la visita dei Musei Civici (escluse le mostre temporanee), valido 2 settimane;

€ 6,00 per il biglietto unico ridotto per la visita dei Musei Civici (escluse le mostre temporanee), valido 2 settimane, applicabile nelle casistiche individuate

Attività didattiche, ludiche e artistiche

€ 6,00 / 20,00 per il biglietto per attività ludico-artistiche. Il costo del biglietto per le attività può variare da un minimo di € 6,00 ad un massimo di € 20,00;

€ 4,00 ad alunno per il biglietto per progetto laboratorio (un incontro);

€ 20,00 ad alunno per il costo complessivo annuale per i laboratori (massimo otto incontri)

Casistiche applicazione tariffa ridotta per l'ingresso e la visita libera alle mostre permanenti e temporanee dei Musei Civici

- scolaresche;
- per studenti fino al 26° anno d'età;
- per le persone oltre i 65 anni;
- per gruppi organizzati per un numero non inferiore a 15 persone;
- ai docenti delle facoltà di architettura, di conservazione dei beni culturali, di scienze della formazione, lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico artistico delle facoltà di lettere e filosofia ed infine delle accademie di belle arti;

Ulteriori casi di riduzioni

- ingresso ridotto fino al massimo del 50% del costo del biglietto intero in occasione di attività promozionali organizzate per favorire l'incremento del numero delle presenze, riservando al Servizio competente l'individuazione delle singole iniziative e delle entità delle riduzioni entro il limite massimo del 50% previsto;
- altre riduzioni di legge;

Casistiche applicazione ingresso gratuito alle mostre permanenti o temporanee dei Musei Civici

- bambini fino ai 6 anni d'età (escluse le scolaresche);
- persone con disabilità e ed eventuali loro accompagnatori;
- tutti i visitatori in occasione della manifestazione Cagliari Monumenti Aperti, Giornate del contemporaneo, Giornata dei Musei e similari, limitatamente all'accesso alla struttura e nelle sole ore di durata delle iniziative;
- le guide turistiche, i giornalisti e gli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado nell'esercizio della propria attività professionale mediante esibizione di valida documentazione atta a dimostrare l'appartenenza alle categorie professionali sopra specificate;
- i membri dell'I.C.O.M. (International Council of Museums) mediante esibizione della tessera associativa in corso di validità

La biglietteria chiude 30 minuti prima dell'orario di chiusura

Modalità di pagamento: tramite contante, POS o bonifico al soggetto incaricato della bigliettazione

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali, compreso il fine settimana
Accessibilità	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	Segnaletica, frecce direzionali
	modalità di accesso da parte degli	tramite ascensore

Accessibilità	utenti disabili	per accedere ai piani alti dei musei
Accessibilità	disponibilità di guide ai musei	sì, a pagamento presso la Biglietteria
	disponibilità di depliant	sì, gratuiti in italiano e inglese presso l'Infopoint e la Biglietteria
Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Tempistica (servizi didattici)	Durata percorso didattico	visita guidata: 60 minuti laboratorio: 60 minuti
Tempistica (servizi didattici)	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	1 settimana
Tempistica (servizi didattici)	Tempi medi di attesa per l'attività didattica richiesta	1 settimana (o meno, in base alle esigenze del richiedente)

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi, gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link al servizio:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/galleria_comunale_darte_musei_civici_e_centri_darte_e_cultura?contentId=ORG9458

link Urp: https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/ufficio_relazioni_con_il_pubblico_urp?contentId=ORG9607_contentId=ORG9607

link sezione dei Servizi on line: <https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi>

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.