



# COMUNE DI MONTE ROMANO

PROVINCIA DI VITERBO

PIAZZA PLEBISCITO N. 2 – 01010 MONTE ROMANO

TEL. 0766/860021-860397 – FAX. 0766/860777

e-mail [segreteria@pec.comune.monteromano.vt.it](mailto:segreteria@pec.comune.monteromano.vt.it)

## *CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO DI MONTE ROMANO*

*Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n° 89 del 24/11/2020*



## PREMESSA

Il Museo Civico di Monte Romano è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato nella legge 12 novembre 2015, n. 182 recante “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione” – ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

Il Comune di Monte Romano si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo Civico di Monte Romano presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n° 89 del 24/11/2020 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.<sup>1</sup>

### 1. PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

#### 1.1 Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti possono accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni.

Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili, secondo i principi di inclusività e accessibilità.

<sup>1</sup> Ci si riferisce al Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: “Organizzazione e funzionamento dei musei statali”; alla legge 12 novembre 2015, n. 182 recante “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione”; al Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018 n. 113, recante “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”; Allegato I “Livelli uniformi di qualità per i musei”; al Decreto del Direttore generale dei Musei n. 542 del 20 giugno 2018 recante “Prime modalità di organizzazione e funzionamento del Sistema Museale Nazionale”.

#### 1.2 Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore.

Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

### **1.3 Efficacia ed efficienza**

I servizi sono erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

### **1.4 Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

### **1.5 Disponibilità e cortesia**

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico è identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

### **1.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

Viene assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni, secondo i principi di coerenza e coesione. Il personale del Museo è tenuto a utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

### **1.7 Validità e Aggiornamento**

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

### **1.8 Pubblicizzazione**

La Carta è resa pubblica online attraverso il sito web del Comune e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

## **2. IL MUSEO CIVICO DI MONTE ROMANO**

### **2.1 Istituzione e natura giuridica**

Il Museo Civico di Monte Romano è situato in locali di proprietà del Comune di Monte Romano ed è gestito dal Comune stesso. È stato istituito il 31/05/2011 e ufficialmente aperto al pubblico il 02/06/2011.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con Delibera Consigliare del 18/06/2020 n. 10 consultabile on-line sul sito web del Comune.

### **2.2 Missione**

Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, e le comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto.

La definizione ICOM è stata recepita dalla normativa italiana: il Decreto ministeriale MIBAC 23 dicembre 2014 Organizzazione e funzionamento dei musei statali all'art.1 la riprende integralmente, con una precisazione finale "promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica".

### **2.3 Funzioni**

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

### **3. SERVIZI AL PUBBLICO**

#### **3.1 Apertura al pubblico**

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive per almeno cento (100) giorni all'anno nei seguenti giorni e con i seguenti orari

venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00

sabato dalle ore 09,00 alle ore 13,00

Su richiesta di studiosi, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo non prevede il pagamento di un biglietto.

#### **3.2 Area di accoglienza**

Nell'area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il materiale informativo in forma di depliant per visitare il territorio.

#### **3.3 Guardaroba**

Non è predisposto un guardaroba.

#### **3.4 Accessibilità per i diversamente abili**

la mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata per tutto il percorso espositivo. Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta anche individuale, un percorso di visita specifico.

#### **3.5 Servizio didattico per il pubblico scolastico**

Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in varie attività, ad esempio: percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti. Il servizio comprende anche percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti avvenuti attraverso i secoli nei luoghi storici della città e nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico, su prenotazione telefonando agli uffici comunali.

#### **3.6 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto**

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato e gratuito, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 15/20 persone il servizio è attivabile su richiesta, telefonando agli uffici comunali. Per gli utenti diversamente abili con accompagnatori il servizio è attivabile su prenotazione. Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione.

### **3.7 Stage formativi**

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

### **3.8 Depositi**

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

### **3.9 Fondo librario/Biblioteca specializzata**

Il Museo non possiede un Fondo librario.

### **3.10 Archivi documentari**

Il Museo non possiede Archivi, per qualsiasi consultazione si rimanda agli Archivi della competente Soprintendenza territoriale.

### **3.11 Pubblicazioni**

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

### **3.12 Mostre ed eventi culturali temporanei**

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

## **4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

### **4.1 Informazione all'utenza**

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'area di accoglienza, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un servizio informazioni e prenotazioni attivo dal lunedì al venerdì al n. 0766 860021, dalle 10 alle 12.

### **4.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami**

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando la mail [museocivico@comune.monteromano.vt.it](mailto:museocivico@comune.monteromano.vt.it)

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre una settimana, dalla data di ricezione della mail.

### **4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy. I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere

eventuali suggerimenti.

## **5. STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Come prevede il già citato Regolamento (artt. 1 - 10), il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal d.lgs. 113/2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.