



# MUSEO CIVITA

## GROTTE DI CASTRO (VT)



# **CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVITA DI GROTTI DI CASTRO**

## **PREMESSA**

Il Museo Civita è un'istituzione aperta al pubblico<sup>1</sup>, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicito nella L. 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 ( o altro Ente gestore ) di Grotte di Castro 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 Civita 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<sup>2</sup> ..... ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento<sup>3</sup> enunciate nel regolamento del museo.

## **PRINCIPI GENERALI**

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

### **Uguaglianza e imparzialità**

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni.

Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

---

<sup>1</sup> Si ispira alla definizione internazionale di museo enunciata dall' ICOM ( International Council of Museums).

<sup>2</sup> Indicare la deliberazione di Giunta Comunale o comunque l' Atto di istituzione del Museo.

<sup>3</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 L. 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 20.06.2018 recante “Prime modalità di organizzazione e funzionamento del Sistema Museale Nazionale”.

### **Continuità**

I servizi devono essere 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 variazione negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

### **Efficacia ed efficienza**

I servizi devono essere 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.

### **Partecipazione**

Deve essere 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.

### **Disponibilità e cortesia**

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

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

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

### **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.

### **Pubblicizzazione**

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

## **Istituzione e natura giuridica**

Il Museo Civita di proprietà del Comune di Grotte di Castro e gestito dal Comune di Grotte di Castro è stato istituito nel 2012, ufficialmente aperto al pubblico il 19 maggio 2012. Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera n. 25 del 2 novembre 2020 consultabile on-line sul sito web del Comune.

## **Missione**

Il museo costituisce un polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale, ivi compreso il patrimonio immateriale, e si pone come elemento di coesione sociale e di educazione. Rappresenta un centro propulsore e un punto di riferimento per attività di ricerca scientifica, anche instaurando forme di collaborazione con altri Istituti o Enti preposti. Cura l'aggiornamento delle esposizioni e degli allestimenti e realizza attività dirette alla crescita culturale e civile della comunità dei cittadini; si impegna nella divulgazione e nella valorizzazione del patrimonio culturale della città e del territorio attraverso l'organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico. Il museo è promotore di attività e progetti didattici rivolti agli Istituti scolastici. Supporta la formazione di giovani nelle discipline afferenti il proprio ambito scientifico e l'aggiornamento del personale impiegato nella struttura. Il museo infine contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del relativo patrimonio.

## **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.

## **SERVIZI AL PUBBLICO**

### **Apertura al pubblico**

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive nei seguenti orari:

Orario estivo (1 aprile – 30 settembre)

Dal mercoledì alla domenica: 10,30 – 13,00 / 15,30 – 18,00

Orario invernale (1 ottobre – 31 marzo)

Venerdì 10,30 – 13,00

Sabato: 10,30 – 13,00 / 15,00 – 17,00

Domenica: 10,30 – 13,00

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

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono come di seguito indicato.

Biglietto intero: € 5,00 (comprende la visita al museo e alle necropoli etrusche di Pianezze e Centocamere)

Biglietto ridotto: € 4,00 (comprende la visita al museo e alle necropoli etrusche di Pianezze e Centocamere. Ne hanno diritto: persone con età superiore a 60 anni, bambini dai 6 ai 13 anni, studenti in gita scolastica, gruppi superiori a 10 persone, giovani tra i 14 e i 30 anni in possesso di "Lazio Youth card", visitatori in possesso della card del Sistema Museale del Lago di Bolsena).

Gratuito: per accompagnatori di gite scolastiche, per i minori di 6 anni, per i portatori di handicap e per le persone residenti a Grotte di Castro.

### **Biglietteria e Area di accoglienza**

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni: orari di apertura del museo e delle necropoli e costi dei biglietti.

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: depliant informativi, guida del museo, guide del sistema museale del lago di Bolsena, quaderni del sistema museale del lago di Bolsena, gadgets.

### **Guardaroba**

L'uso del guardaroba è gratuito. Il personale addetto può richiedere di depositare presso lo spazio del Museo attrezzato a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli, giacche ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi per le collezioni esposte". Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti depositati.

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

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata in tutte le sale espositive.

### **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: visite guidate 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/o nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato. Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Comune.

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

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, 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 10 persone il servizio è attivabile su richiesta.

### **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.

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

Il Museo si avvale dell'ausilio della Biblioteca Comunale per l'acquisto di libri inerenti l'archeologia. Il fondo è formato attualmente da più di 1.300 pubblicazioni ottenute in parte a titolo gratuito, attraverso la donazione del funzionario archeologo dott. Enrico Pellegrini, in parte attraverso lo scambio con altri Enti e in parte con l'acquisto da parte della biblioteca. I libri sono consultabili in biblioteca.

### **Archivi documentari**

Gli Archivi del Museo, costituiti a partire dal 1993, comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse storico archeologico del territorio.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

### **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.

### **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.

## **RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

### **Informazioni 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 alla domenica, tel. 0763797173 (Biblioteca aperta dal lunedì al sabato) / 0763796983 (museo).

### **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 l'indirizzo email del direttore del museo [mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it](mailto:mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it)

Il museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre tre giorni dalla data di ricezione dell'email.

### **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.

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

Come prevede il già citato Regolamento (art. 5), il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti nel Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale. Per la 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.