



---

**GROTTE DI CASTRO**

---

**CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVITA**

## **INDICE:**

---

### **1. PREMESSA**

### **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **3. ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. MISSIONE**

### **6. ORGANIZZAZIONE**

### **7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### *7.1 Diritti degli utenti*

#### *7.2 Doveri degli utenti*

### **8. SERVIZI**

#### *8.1 L'accesso ai servizi*

#### *8.2 L'offerta dei servizi*

#### *8.3 Regolarità e continuità*

#### *8.4 La fruizione*

#### *8.5 Politiche di comunicazione*

#### *8.6 I servizi didattici*

#### *8.7 Documentazione sui beni custoditi*

#### *8.8 Reclami, proposte e suggerimenti*

### **9. STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA**

### **10. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI**

### **12. REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA**

## 1. PREMESSA

La Carta della qualità dei servizi del Museo Civita di Grotte di Castro risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano i servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta della qualità dei servizi è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei servizi si ispira:

- ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- al Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico – scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- al Codice di deontologia professionale dell'ICOM, International Council of Museums;
- alla Legge Regionale 20 settembre 2006, n. 14 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura";

- alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 33/21 del 8.8.2013 – Allegati nn. 1-2.

La Carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso la biglietteria del Museo Civita ed è scaricabile dal sito [http://www.simulabo.it/it/i\\_musei\\_del\\_sistema.html](http://www.simulabo.it/it/i_musei_del_sistema.html).

## **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **Anno di istituzione**

2012

### **Notizie storiche**

Il Museo, ospitato all'interno di uno dei più bei palazzi rinascimentali di Grotte di Castro, progettato nella seconda metà del XVI secolo da un architetto illustre, Jacopo Barozzi comunemente conosciuto come il Vignola, che in quel periodo lavorava per la famiglia Farnese. Utilizzato fino al 2008 come sede degli uffici comunali, il palazzo è stato restaurato e adattato alla nuova "funzione", con fondi della Regione Lazio.

### **Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Nel museo il visitatore è condotto a ritroso nel tempo lungo un percorso espositivo che diventa sensoriale grazie alle immagini trasmesse dai video, alle ricostruzioni in scala reale, alle foto in formato gigante stampate sulle pareti, avvicinandosi alla conoscenza della civiltà etrusca ed alla sua presenza in questo territorio in modo coinvolgente. Il percorso museografico ha inizio al primo piano. Attraverso la "scala del tempo" si possono ripercorrere le tappe più significative che hanno segnato lo sviluppo di Grotte di Castro, messi in relazione con i principali eventi della storia dell'uomo. Nella prima sala del percorso museale "il maschile e il femminile nel mondo etrusco" sono esposti i corredi funerari rinvenuti nelle necropoli di Vigna la Piazza e Centocamere. Nella sala attigua si può ammirare una "cucina etrusca" attraverso la riproduzione delle pitture della tomba Golini di Orvieto, nelle quali sono rappresentate le attività che si svolgevano nella cucina di una casa aristocratica della prima metà del IV sec. a.C. I vasi d'impasto, esposti nelle vetrine, ci permettono, invece, di gettare uno sguardo nella dispensa dove erano conservate le granaglie, i legumi, la farina, il vino e il latte. Una sala, denominata "i segni del potere", è stata riservata all'esposizione del materiale recuperato nel 2010 nella t. 31 della necropoli di Vigna la Piazza. Con i pregevoli oggetti rinvenuti in questa tomba si intendono

illustrare, in maniera didattica, le forme ideologiche del potere centrate sull'esibizione del fasto, sui consumi di lusso e sulla ritualità del banchetto, mentre le monumentalità della struttura funeraria è resa mediante la proiezione in 3D della pianta. Il banchetto è rappresentato mediante l'allestimento di una tavola imbandita con il servizio da mensa collocata all'interno di una casa etrusca. Scendendo al piano terra, si entra nel mondo dell'aldilà. Un pannello segnala le principali necropoli rinvenute nel territorio di Grotte di Castro in relazione al territorio limitrofo. Si è cercato, tramite la riproduzione di una tomba a camera e l'esposizione di una vera sepoltura in sarcofago, di presentare al visitatore il ricco e diversificato rituale funerario presente a Grotte di Castro.

### **3.ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

**Regione**

Lazio

**Area Geografica**

Centro

**Indirizzo**

Piazza G. Matteotti

**Città**

Grotte di Castro

**Cap**

01025

**Denominazione**

Museo Civita

**Sito Web**

<http://www.simulabo.it/>

<http://www.comune.grottedicastro.vt.it/>

**Email**

[mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it](mailto:mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it)

[museo@novacastrum.it](mailto:museo@novacastrum.it)

**Direttore**

Mariaflavia Marabottini

**Telefono**  
0763796983

## **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

**Natura giuridica – istituzionale**  
Comunale

**Tipo di gestione**  
Affidamento ad una cooperativa.

## **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

### **Trasparenza**

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1.

### **Uguaglianza e Imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità e regolarità**

Il Museo/ Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

### **Efficienza ed Efficacia**

Il direttore e lo staff del Museo/ Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **5. 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.

## **6. ORGANIZZAZIONE**

Il Museo Civita non è dotato di personalità giuridica né di autonomia finanziaria e contabile trattandosi di una articolazione organizzativa del Comune di Grotte di Castro ed opera secondo lo Statuto ed il Regolamento di Organizzazione e Funzionamento.

Il Comune di Grotte di Castro si avvale di un ente esterno per garantire l'apertura del Museo Civita e l'accoglienza dei visitatori.

La Direzione del Museo Civita è stata attribuita mediante concorso pubblico.

## **7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### ***7.1 Diritti degli utenti***

Tutti gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dal Museo Civita, il quale deve farsi carico di favorire al massimo la conoscenza dei servizi. Ciò anche per consentire oggettive valutazioni dei risultati conseguiti nelle azioni intraprese e sempre comunque nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza.

Tutti possono accedere al Museo Civita e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e nella presente Carta dei servizi.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo Civita e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo Civita attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la stessa biglietteria del Museo Civita durante i normali orari di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo Civita in accordo con l'Amministrazione Comunale e con l'ente gestore, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione nella bacheca esterna del Palazzo del Vignola, dépliant informativi e sui siti del Sistema Museale del Lago di Bolsena e del Comune di Grotte di Castro.

L'accesso al Museo Civita è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dagli organismi competenti.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite al Museo Civita, al di fuori del normale orario di apertura al pubblico, la prenotazione è obbligatoria nel caso di singoli, scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto.

In ogni caso l'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto secondo quanto esposto nel piano tariffario.

È anche obbligatoria la prenotazione per le attività ed i laboratori didattici.



Le prenotazioni si possono effettuare negli orari espressamente indicati per telefono, oppure per posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è possibile inviare la segnalazione via e-mail a: [mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it](mailto:mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it)

Il Direttore del Museo Civita è a disposizione del pubblico su appuntamento.

## ***7.2 Doveri degli utenti***

Gli utenti del Museo Civita sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo Civita sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo Civita, presso la biglietteria, bagagli, borse e zaini molto voluminosi.

Nel Museo Civita è inoltre vietato:

- fumare in tutti i locali;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **8. SERVIZI**

### ***8.1 L'accesso ai servizi***

Utenti sono tutte le persone e gli Enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi al Museo Civita per usufruire del patrimonio in esso conservato, dei servizi proposti e delle competenze maturate nei diversi ambiti di attività, così come contemplato nella presente Carta.

Oltre all'accesso diretto, si può interloquire con gli operatori tramite l'accesso telefonico e per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web ([http://www.simulabo.it/it/i\\_musei\\_del\\_sistema.html](http://www.simulabo.it/it/i_musei_del_sistema.html)) e i *social networks*.

L'ingresso del Museo Civita è segnalato da una targa affissa sulla facciata del Palazzo del Vignola (Piazza G. Matteotti).

## **8.2 L'offerta dei servizi**

Il Museo Civita eroga i seguenti servizi:

- Apertura al pubblico degli spazi espositivi secondo le modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Lazio.
- Biglietteria e *info-point*.
- Postazione multimediale per la visita virtuale dei siti archeologici del territorio.
- Supporti segnaletici per indicare elementi di divieto o informazione (di legge, di utilità, di orientamento).
- Toilette.
- Spazio di sosta e riposo.
- Ascensore e scivoli per l'accesso a ogni livello museale dei portatori di *handicap*.
- Servizio di vendita di *gadgets* e *book-shop*.
- Visite guidate.
- Laboratori didattici.
- Escursioni e visite guidate presso i siti storico–archeologici del territorio (su prenotazione).
- Organizzazione di eventi culturali, d'intrattenimento e iniziative promozionali.
- Promozione e comunicazione - Formazione - Consulenze.

### ***8.3 Regolarità e continuità***

Orari di apertura:

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

Tutti gli altri giorni il museo è aperto su prenotazione.

Il Museo Civita è aperto al pubblico durante tutte le festività pasquali, il 25 aprile, il 1 maggio e il 2 giugno.

Le visite guidate sono erogate dal personale del Museo Civita.

Le prenotazioni possono essere effettuate per via telefonica (0763796383; 0763797173) e tramite e-mail: [museo@novacastrum.it](mailto:museo@novacastrum.it).

Il biglietto deve essere ritirato presso la biglietteria.

L'attesa per l'acquisto del biglietto è in media di 1 minuto.

### ***8.4 La fruizione***

Tutte le sale espositive sono aperte alla fruizione. Le modalità di visita sono libere nell'ambito dei percorsi proposti.

Il tempo di attesa per l'accesso alle scolaresche è compreso fra i due e i tre minuti. Il tempo di attesa per l'accesso alle altre categorie di visitatori è intorno a 1 minuto.

Il Museo Civita, nel caso di presenza di visitatori all'interno dei locali, potrà prolungare, al massimo di quindici (20) minuti, l'orario di apertura.

### ***8.5 Politiche di comunicazione***

Il Museo Civita propone percorsi di visita corredati da pannelli didattici che forniscono informazioni sui materiali esposti e sui contesti ai quali questi si riferiscono.

Sono offerte visite guidate ai visitatori e alle scolaresche.

Sono offerti laboratori didattici alle scolaresche, con costi definiti in rapporto alle richieste degli interessati, in collaborazione con l'ente gestore, previa prenotazione telefonica o tramite e-mail.

### ***8.6 I servizi didattici***

L'offerta didattica del Museo Civita è promossa in collaborazione con l'ente gestore.

Le tematiche dei laboratori sono state scelte per avvicinare gli alunni delle scuole primarie e secondarie di 1° grado alla scoperta degli Etruschi. I laboratori didattici sono condotti da personale qualificato.

Il Museo Civita fornisce costantemente, sul proprio sito internet, notizie aggiornate riguardo alle offerte culturali e didattiche proposte.

### ***8.7 Documentazione sui beni custoditi***

Il Museo Civita espone reperti di proprietà statale. Dei depositi temporanei dei reperti statali il Museo Civita possiede i relativi verbali di consegna ministeriali controfirmati dai responsabili della Soprintendenza competente e del Comune di Grotte di Castro. Tutti i beni custoditi sono inventariati e in gran parte catalogati secondo gli standard statali. Inoltre sono stati resi di pubblico dominio attraverso varie pubblicazioni, sia di tipo specialistico sia divulgativo.

## **9. STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA**

Il Museo Civita promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio naturalistico, archeologico, storico e antropologico del territorio comunale.

La ricerca è svolta con la collaborazione di singoli studiosi, università ed altri enti di studio e di ricerca e con associazioni locali rivolte alla promozione e valorizzazione del territorio.

## **10. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Museo Civita garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non vengano trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni

dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale vigente ed in particolare al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, e potranno essere trattati anche con strumenti informatici. Il responsabile del trattamento dei dati è il Comune di Grotte di Castro.

## **11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI**

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo Civita svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

Si possono inviare i propri commenti:

- tramite segnalazione via mail o posta ai numeri ed indirizzi del Museo Civita

Inoltre, soltanto per la valutazione della didattica e del personale del Museo Civita, esiste un'ulteriore scheda consegnata ad ogni insegnante/gruppo alla fine dell'attività o del percorso di visita prenotato.

I reclami devono essere presentati in forma scritta, anonimi o con il recapito del proponente, ed indirizzati all'attenzione del Museo Civita.

Su richiesta, il Museo Civita garantisce una risposta entro un massimo di 7 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore scientifico da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

## **12. REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA**

**Nome**

Mariaflavia

**Cognome**

Marabottini

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

0763797173

**Email**

[mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it](mailto:mmarabottini@comune.grottedicastro.vt.it)