

**Comune di Mazzano Romano**

**Museo Archeologico Virtuale di Narce - MAVNA**

**Carta  
della Qualità dei Servizi  
del  
Museo Archeologico Virtuale di Narce  
MAVNA**

*- 2021 -*

## Indice

<b>Parte I - Principi generali</b>	<b>2</b>	
1. Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi	2	
2. Riferimenti giuridici	2	
3. I principi della Carta		3
4. Comunicazione e diffusione della Carta	4	
5. Validità, revisione e aggiornamento della Carta	4	
<b>Parte II - Il Museo Archeologico Virtuale di Narce - MAVNA</b>	<b>5</b>	
1. Natura giuridico-istituzionale	5	
2. Sede del Museo	5	
3. Struttura e sicurezza	6	
4. Breve presentazione e storia del Museo	6	
5. Missione	7	
6. Mostre temporanee	8	
7. Eventi in apertura straordinaria	8	
8. Personale	8	
9. Volontariato	9	
10. Associazioni	9	
11. Rendicontazione	9	
<b>Parte III - Servizi e loro caratteristiche</b>	<b>10</b>	
1. Accesso	11	
2. Accoglienza	11	
3. Fruizione	12	
4. Efficacia della mediazione	12	
5. Educazione e didattica	13	
6. Pulizia e manutenzione ordinaria	13	
7. Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale	13	
8. Documentazione sui beni conservati	13	
9. Eventi	14	
10. Consulenze e Tutoraggio	14	
<b>Parte IV - Utenti</b>	<b>15</b>	
1. Tutela dell'Utente	15	
2. Diritti degli utenti	15	
3. Doveri degli utenti	15	
4. Reclami, proposte e suggerimenti	16	
<b>Parte V - Referenti e contatti</b>	<b>17</b>	
1. Redazione della Carta della Qualità dei Servizi	17	
2. Referenti e contatti	17	

\* \* \*

## **PARTE I**

### **Principi generali**

#### **1. Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi**

La Carta della qualità dei servizi del Museo Archeologico Virtuale di Narce risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale 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 si ispira alla definizione di museo come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto" (ICOM) che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

Nella Carta si trovano i principi fondamentali e la descrizione dei servizi attivi nel Museo con le informazioni principali (indirizzo, sito web, telefono, orari, tariffe biglietti, servizi attivi presso il museo, accesso ai disabili). La Carta individua i servizi che il Museo si impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La direzione del Museo e il Comune si propongono inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le azioni più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze.

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.

#### **2. Riferimenti giuridici**

Questa Carta si ispira ai principi contenuti in:

- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- L.R. Lazio 24 novembre 1997, n. 42 Norme in materia di beni e servizi culturali.
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).
- Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei.
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
- Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

### **3. I principi della Carta**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Virtuale di Narce si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *Equaglianza e imparzialità*  
I servizi del Museo sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza limitazioni di sorta, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Museo garantisce e si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.  
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.  
Il MAVNA si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
- *Continuità*  
Il MAVNA garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, secondo gli orari e le modalità stabiliti. 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 possibili.
- *Partecipazione*  
Il Museo 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. Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi.  
Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il MAVNA fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese.

- **Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- **Efficienza ed efficacia**

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

*Il Sistema Musei in Comune persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.*

- **Cortesìa**

La Direzione del Museo si impegna ad assicurare un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico viene formato per essere disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta dell'utente.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Museo si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### **4. Comunicazione e diffusione della Carta**

La Carta della qualità dei servizi sarà resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta all'interno del Museo e verrà pubblicata sul sito [www.mavna.it](http://www.mavna.it), oltreché sul sito del Comune di Mazzano Romano, nella sezione dedicata in "amministrazione trasparente".

#### **5. Validità, revisione e aggiornamento della Carta**

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Museo Archeologico Virtuale di Narce.

L'aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi, a cura della Direzione del Museo in stretta collaborazione con il Servizio Cultura, è previsto in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

\* \* \*

## **PARTE II**

### **Il Museo Archeologico Virtuale di Narce - MAVNA**

#### **1. Natura giuridico-istituzionale**

Il Museo Archeologico Virtuale di Narce - MAVNA è un istituto di cultura di proprietà del Comune di Mazzano Romano e fa capo alla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'Area Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria Meridionale. Esso è situato all'interno del Polo Culturale "Salvo D'Acquisto" di Mazzano Romano.

Il Museo è stato istituito il 28 settembre 2012 (D.C. n. 21) ed è stato inaugurato il 6 settembre 2013. Dal 2014 il Mavna è accolto nell'Organizzazione Museale Regionale (OMR) (Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00142 del 14/05/2014), mentre dal 2017 è membro fondatore del Sistema Museale territoriale MANEAT - Musei di Arte, Natura, Etnografia e Archeologia (n.prot. 3857/17 del 06.03.2017 del Comune di Formello - Comune Capofila del Sistema). Il museo è dotato di regolamento risalente all'anno 2012 di cui alla D.C. n. 21 del 28.09.2012 e ss.mm.ii di cui alla d.c. n. 13 del 23.05.2014.

Gli scopi primari del Mavna sono quelli di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio archeologico e storico del territorio pertinente all'antica città falisca di Narce, nei territori di Mazzano Romano e Calcata e della zona circostante, al fine sia di preservare la memoria e sostenere la conoscenza critica del passato per una migliore comprensione del presente.

Il patrimonio del Museo è costituito dai reperti di cui al verbale di consegna della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'Area Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria Meridionale Prot. MBAC-SBA-EM n° 6328 del 25.07.2013 e n° 6341 del 25.07.2013, depositato presso gli uffici comunali e il Museo Archeologico.

La gestione amministrativa, economica e del personale del Museo è competenza del Responsabile del Settore Cultura del Comune di Mazzano Romano.

#### **2. Sede del Museo**

Il Museo Archeologico Virtuale di Narce è ubicato in Mazzano Romano, all'interno del Polo Culturale "Salvo D'Acquisto".

La sede museale si sviluppa su un unico piano (livello terra). La struttura è composta da un'area accoglienza all'ingresso, una galleria espositiva contenente la collezione permanente del Museo, una sala per mostre temporanee e un'area per i servizi igienici, l'immagazzinamento e l'archivio.

I recapiti del Museo sono i seguenti:

	<i>Museo Archeologico Virtuale di Narce</i>
indirizzo:	Piazza Giovanni XXIII, 12 00060 Mazzano Romano (RM) Polo Culturale "Salvo D'Acquisto"
telefono:	06 9049001 (Biblioteca e Segretario Comunale)
sitoweb:	<a href="http://www.mavna.it">www.mavna.it</a>
email:	<a href="mailto:info@mavna.it">info@mavna.it</a>

### **3. Struttura e sicurezza**

La struttura che ospita il Museo è adeguata alle norme sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche. Essa è dotata di strutture antincendio e anti-intrusione. La garanzia dell'adeguamento alle norme è data dalle relative certificazioni e collaudi (perizia statica, documento di valutazione rischio e piano di emergenza, etc.). Il responsabile individuato è il capo dell'Ufficio Tecnico Comunale.

La confortevolezza della struttura è assicurata da:

- interventi settimanali di pulizia
- Illuminazione delle sale e dei reperti
- Riscaldamento degli spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C.
- L'accesso al museo degli utenti avviene tramite l'ingresso principale del Polo Culturale. Gli utenti con disabilità possono utilizzare le rampe di accesso disponibili sul lato posteriore dell'edificio passando all'interno del Centro anziani.

### **4. Breve presentazione e storia del Museo**

Il Mavna è stato istituito per favorire il "ritorno virtuale" delle antichità disperse tra diversi musei europei ed internazionali provenienti dal sito archeologico di Narce. Attualmente dispone di una piccola collezione archeologica, frutto di rinvenimenti sporadici (precedentemente conservata presso la parrocchia di Mazzano Romano) e ospita mostre temporanee dedicate ad aspetti del patrimonio storico archeologico del territorio.

Il Mavna, secondo specifici accordi con le diverse istituzioni museali internazionali, il Danish National Museum a Copenhagen, il Musée du Louvre, il British Museum, il Pennsylvania Museum of Archaeology and Anthropology a Philadelphia, il Chicago Field Museum, lo Smithsonian National Museum a Washington, e, in Italia, il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia, Museo Nazionale Preistorico-Etnografico L. Pigorini a Roma, il Museo Archeologico dell'Agro Falisco a Civita Castellana e Museo Nazionale Etrusco Centrale a Firenze, ospita le ricostruzioni virtuali dei corredi funerari della città di Narce attualmente dispersi. La virtualità comprende riproduzioni di materiale archeologico, elementi architettonici della città antica, filmati di ricostruzione, documenti d'archivio digitalizzati - taccuini di scavo, disegni di materiale archeologico - filmati d'epoca, realtà 3D, scenari e paesaggi di Narce.

I reperti esposti nella Galleria, essendo privi di contesto di ritrovamento, seguono un'organizzazione cronologica: l'età del Ferro e le prime fasi dell'orientalizzante, l'Orientalizzante maturo e il periodo arcaico, il periodo classico ed ellenistico. Tali reperti consentono di avere una chiara idea della varietà e della qualità della produzione artigianale falisca nel corso dei secoli della sua storia. L'allestimento è integrato da una vetrina introduttiva dedicata alla peculiare geologia del territorio e una vetrina conclusiva relativa alle attività di scavo illecite e alle sue dannose conseguenze.

Il MAVNA è nato con un forte connotato civico, intendendo costituire il fulcro delle iniziative di valorizzazione sul territorio delle antichità falische, contribuendo a formare le nuove generazioni al rispetto e alla tutela del patrimonio culturale e specialmente dei beni archeologici. Il museo si propone come centro informativo territoriale ed extraterritoriale dedicato alla cultura falisca, in sinergia con il Parco Regionale Valle del Treja e la

Soprintendenza, e al contempo promuove la ricettività turistica del territorio attraverso la valorizzazione del peculiare patrimonio archeologico.

## **5. Missione**

Il Museo assolve la propria funzione culturale perseguendo i seguenti obiettivi:

- Conservazione, tutela, documentazione, esposizione e valorizzazione delle proprie collezioni e più in generale del patrimonio storico, archeologico e artistico del territorio.
- Incremento del proprio patrimonio museale, incluso la raccolta di testimonianze e di documenti di valore locale e ampliamento della sede museale, anche tramite la creazione di sedi distaccate.
- Promozione e diffusione della conoscenza del patrimonio conservato e delle testimonianze culturali del territorio, nonché del legame con la storia e le tradizioni del territorio, attraverso l'organizzazione di iniziative espositive ed eventi culturali.
- Sviluppo, in un pubblico sempre più vasto, dell'attenzione nei confronti del patrimonio del Museo e di tutto il territorio, anche al fine di promuovere il senso di responsabilità nella tutela e salvaguardia del nostro patrimonio culturale.
- Ricerca fondi per la realizzazione delle finalità museali.
- Comunicazione con i propri utenti tramite il sito web, la newsletter (in comune con il Polo Culturale) e i social.
- Elaborazione di interventi di valorizzazione e promozione, anche a fini turistici, di propria iniziativa o in collaborazione con altri enti, pubblici e privati.
- Creazione e sostegno di un'offerta turistica appetibile e competitiva sul mercato regionale, nazionale e internazionale, con lo scopo ulteriore di sostenere lo sviluppo economico locale.
- Realizzazione di attività e iniziative culturali, formative, educative e informative rivolte a favore dell'intera cittadinanza e dei visitatori, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni, eventi.
- Attività didattica e di formazione a favore di scuole, di ogni ordine e grado, università ed enti; supporto per la redazione di tesi di laurea inerenti ai temi del Museo.
- Monitoraggio e segnalazione agli organi competenti di ogni eventuale minaccia di degrado, dispersione e distruzione del patrimonio storico e archeologico.
- Realizzazione di attività di ricerca scientifica, studio, catalogazione e conservazione, in collaborazione con le Soprintendenze competenti e gli istituti universitari.
- Promozione e pubblicazione di studi e ricerche di ambito storico, archeologico e naturalistico.
- Corsi di aggiornamento, seminari e attività di laboratorio inerenti il patrimonio e le proprie sezioni.
- Campagne di scavo archeologico e documentazione previa necessarie autorizzazioni e/o convenzioni con la Soprintendenza.
- Gestione di aree archeologiche demaniali o private nel territorio di competenza.
- Allestimento di pannellistica e segnaletica per la migliore fruizione del territorio e del patrimonio storico archeologico.

- Collaborazione con le Biblioteche scolastiche e territoriali, altre istituzioni museali e associazioni per ciò che riguarda le iniziative e le pubblicazioni inerenti il patrimonio, le tradizioni, i beni artistici, culturali e ambientali del territorio.
- Organizzazione di convegni e conferenze, interrelazione di carattere culturale e di collaborazione nel settore della ricerca con altri musei, università ed altre istituzioni culturali italiane ed estere.
- Consulenza, collaborazione e assistenza tecnica e organizzativa alla realizzazione di iniziative, eventi o progetti di carattere locale.
- Sviluppo di forme di collaborazione con altre istituzioni comunali quali la Biblioteca, la Pro Loco, la Scuola e il Centro Anziani.
- Sviluppo di forme di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni per valorizzare il patrimonio storico archeologico e promuoverne lo studio, la ricerca scientifica e la divulgazione.
- Distribuzione e vendita di pubblicazioni e gadget, realizzati in proprio o da enti in collaborazione, come il Parco Regionale Valle del Treja, la Soprintendenza, le Associazioni locali.

Al fine di agevolare la fruizione e di incrementare il numero dei visitatori vengono avviate collaborazioni tra il Museo ed altri enti, pubblici e privati.

Informazioni sull'offerta, le attività e i progetti sono consultabili sul sito internet del Museo: [www.mavna.it](http://www.mavna.it).

## **6. Mostre temporanee**

- Periodicamente nella sede del Museo sono programmate mostre, con il supporto di esperti nei diversi settori e in collaborazione con Istituzioni Pubbliche e/o Private. Tali mostre sono concepite con il duplice obiettivo di ampliare e diversificare l'offerta museale e mantenere alto l'interesse della popolazione verso il Museo.
- In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni. Alcune mostre temporanee possono avere un costo aggiuntivo rispetto alla tariffa ordinaria di ingresso al museo anche per i visitatori esenti, secondo quanto stabilito da delibera comunale. Prima della visita si consiglia di consultare il sito web e i canali social del Museo .
- In mostra alcune sale possono sembrare particolarmente buie e poco illuminate ma questo è dovuto a esigenze di conservazione delle opere d'arte.

## **7. Eventi in apertura straordinaria**

Il museo può essere aperto in orari e giorni diversi da quelli previsti in occasione di iniziative culturali, eventi, cicli di conferenze ed altre attività culturali.

Per informazioni si consiglia di consultare il portale [www.mavna.it](http://www.mavna.it) e di contattare il personale del Museo.

## **8. Personale**

La gestione del Museo Archeologico Virtuale di Narce è affidata al Settore Cultura del Comune di Mazzano Romano, il quale garantisce il seguente personale:.

- N. 1 Direttore Scientifico
- N. 1 Conservatore Territoriale
- N. 1 Addetto alle pulizie settimanali

### **9. Volontariato**

Il Mavna favorisce la partecipazione di volontari alle sue attività sia in forma singola che associata. Conformemente a quanto previsto dal Codice Etico dell'ICOM per i Musei, adotta nei confronti del lavoro volontario una politica intesa a favorire l'interazione efficace tra i volontari e il personale del Museo e garantiscono che i volontari abbiano piena conoscenza del Codice stesso e delle norme applicabili (Codice etico professionale dell'ICOM, cit. (art. 1 – Personale).

Allo stato attuale è attiva una stretta collaborazione con l'Associazione Amici del Mavna, i cui soci garantiscono in forma volontaria l'apertura del Museo e lo svolgimento di alcune delle attività culturali (conferenze, escursioni, visite guidate, etc.).

### **10. Associazioni ed Enti**

Il Mavna favorisce la definizione di collaborazioni con Associazioni ed Enti, al fine di elaborare progetti comuni, per la realizzazione di iniziative culturali ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali.

### **11. Rendicontazione**

La Direzione del Museo redige resoconti quadrimestrali delle attività svolte e dei flussi di visita e li deposita presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Mazzano

\* \* \*

## **PARTE III**

### **Servizi e loro caratteristiche**

#### **1. Accesso**

##### Regolarità e continuità

Il Museo è aperto al pubblico tutto l'anno.

Orario di apertura estivo: 9-13 15-19

Orario di apertura estivo: 9-13 15-19

Aperture straordinarie in occasione di eventi.

La Biglietteria ha sede nel Museo Archeologico Virtuale di Narce. Il servizio biglietteria è regolato dall'Amministrazione comunale, anche tramite convenzioni. Sono previste riduzioni e gratuità per specifiche categorie stabilite dall'Amministrazione comunale.

Attesa per l'acquisto del biglietto: in media 2 minuti.

Le visite guidate vengono predisposte dalla Direzione del Museo e sono svolte dal personale interno e dalle Associazioni convenzionate. Le prenotazioni possono essere effettuate per telefono o per posta elettronica agli indirizzi del Museo. Il biglietto deve essere comunque ritirato presso la biglietteria.

##### Segnaletica

L'identificazione immediata del Mavna è facilitata dall'utilizzo di un logo e un'immagine unitaria.

- Il Museo è riconoscibile dall'esterno grazie alla presenza di standardi e/o targhe dove sono visibili gli orari di accesso.
- Nel Museo sono presenti indicazioni in lingua italiana e inglese dei servizi essenziali.

##### Portale internet

Il Museo ha un portale internet [www.mavna.it](http://www.mavna.it) e caselle e-mail dedicate, gestiti dal Comune.

Nel sito sono a disposizione notizie in italiano e in inglese relative a:

- Sede, orari e indirizzi
- Staff con e-mail di riferimento
- Informazioni su biglietti e prenotazioni
- Condizioni di ingresso e accessibilità
- Eventuali aperture straordinarie
- Carta della Qualità dei Servizi
- Cenni storici, artistici e progetti
- Percorsi per temi delle sale e delle vetrine
- Mostre ed eventi in corso, in programma e in archivio
- Attività di didattica e formazione
- Documenti e bibliografia dedicata ai temi del Museo

I Mavna sviluppa propri canali di comunicazione sui social (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) e implementa la documentazione digitale Wikipedia e altri portali dedicati agli open data. Gli account ufficiali promuovono le attività del museo, diffondono campagne e

progetti, pubblicano contenuti speciali e seguono monitorano le tendenze in ambito storico, archeologico e museale.

## **2. Accoglienza**

### Informazione e orientamento

Sono disponibili informazioni on-line sul sito: [www.mavna.it](http://www.mavna.it). e presso la biglietteria del Museo.

### Accoglienza e Biglietteria

Nella biglietteria si trovano esposti in italiano e inglese le indicazioni relative a:

- tariffe dei biglietti, dei servizi e dei prodotti in vendita.
- categorie degli aventi diritto a riduzioni e gratuità
- condizioni di accesso
- segnalazione di eventuali disservizi.
- audioguide e altri servizi a disposizione degli utenti

È possibile ottenere dal personale addetto, anche in lingua inglese, informazioni sul Museo, sugli eventi ospitati e sul Sistema Museale.

È a disposizione materiale informativo in italiano e inglese relativo a:

- cenni storici e artistici
- audioguide
- carte e volantini sui servizi del territorio, in particolare redatti dal Parco Regionale Valle del Treja
- eventuali mostre temporanee, visite guidate, conferenze e altre iniziative

Il percorso di visita è facilitato dalla appropriata segnaletica interna. Piante di orientamento dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici; per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto in lingua italiana e inglese.

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

### Accesso facilitato per persone con disabilità:

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: è presente un ingresso secondario a scivolo che transita all'interno del Centro Anziani. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale, pertanto tutto il museo è visitabile da persone con difficoltà motorie.

### Guardaroba

- E' previsto un semplice servizio di guardaroba, compreso nel prezzo del biglietto.
- Per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba, borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

- Gli oggetti lasciati in deposito nel guardaroba devono essere ritirati prima della chiusura dei musei. Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti.

### **3. Fruizione**

#### Ampiezza

Il 100% delle sale è aperto alla pubblica fruizione.

Il tempo di attesa per l'accesso alla visita di gruppi o scolaresche è mediamente di 3 minuti; per le altre categorie, invece, è inferiore al minuto.

La modalità di visita è libera nell'ambito del percorso suggerito.

La prenotazione per le scolaresche ed i gruppi è consigliabile e non obbligatoria, anche senza visita guidata. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotati è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi:

- Utilizzo degli spazi in occasione di eventi culturali, anche in collaborazione con terzi.
- Concessione di spazi e diritti per riprese fotografiche e cinematografiche.
- Concessione occasionale di spazi a terzi.

Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dal Direttore del Museo.

La riproduzione fotografica o con filmati dei beni culturali esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. n.41 22 gennaio 2004, artt.107-109). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono fare formale richiesta alla Direzione Scientifica. Ogni altro tipo di riproduzione per i materiali di proprietà dello Stato è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale per ogni tipo di riproduzione. È possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale.

#### Assistenza in sala

- Il personale di assistenza in sala fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.
- Nei siti museali viene assicurata la vigilanza e il controllo costante e diretto delle collezioni, anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività culturali.

### **4. Efficacia della mediazione**

#### Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni

- Numerosi pannelli didattici esplicativi del percorso espositivo e dell'allestimento.
- Ricostruzioni plastiche dei contesti di provenienza (villaggi, abitazioni, luoghi di culto, etc.).

- Allestimenti virtuali e schermi video con contenuti di approfondimento.
- Visite didattiche destinate a scolaresche e gruppi.

#### Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali

E' in corso di realizzazione un percorso tattile per non vedenti.

### **5. Educazione e didattica**

#### Regolarità e continuità

Le attività sono svolte dalla Direzione del Museo, dall'Amministrazione Comunale e dagli Enti e Associazioni convenzionati. Per ricevere informazioni è necessario contattare il referente del museo; informazioni e servizio di prenotazioni sono forniti durante l'orario di apertura del Museo presso la biglietteria.

I Servizi Didattici sono a cura della Direzione del Museo che elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione delle collezioni e del patrimonio archeologico e culturale del territorio in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università e associazioni di volontariato culturale, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti.

Visite guidate e laboratori, strutturati in maniera diversificata in relazione alla tipologia di utenza, in italiano o in inglese, sono organizzati periodicamente e in occasione di specifiche iniziative realizzate nel corso dell'anno. Il calendario delle iniziative per i diversi tipi di pubblico viene programmato periodicamente e pubblicato nella pagina istituzionale.

A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative attraverso e-mail (servizio newsletter).

#### Ampiezza

I Servizi Educativi svolgono attività didattica rivolta sia alle scuole sia ad altre tipologie di utenza, allo scopo di diffondere la conoscenza dei beni storico archeologici del territorio.

Vengono elaborati progetti predisposti d'intesa con gli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta, da realizzarsi tramite la stipula di apposite convenzioni, e sono organizzati corsi di formazione per insegnanti.

Per quanto riguarda le altre fasce di utenza, al Museo trovano spazio eventi aperti ad altre forme di cultura, quali la musica, il teatro, la poesia, l'arte contemporanea.

Nel caso di iniziative destinate al pubblico più giovane il museo si trasforma in luogo di gioco dove passare delle ore divertenti imparando.

Tali attività vengono svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza.

### **6. Pulizia e manutenzione ordinaria**

Le pulizie sono diretta responsabilità del Comune.

Sono previsti interventi di manutenzione secondo le richieste del Direttore del Museo.

### **7. Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale**

Presso la biglietteria del Museo sono disponibili guide, cataloghi, opuscoli, carte e volantini. Essi trattano di archeologia, storia, arte antica, territorio, editoria per ragazzi, in italiano e in inglese. Sono altresì disponibili riproduzioni di oggetti ispirati alle collezioni del Museo e gadget. Il servizio di vendita è fornito durante l'orario di apertura dei Musei.

## **8. Documentazione sui Beni Conservati**

La documentazione storica relativa al patrimonio del Museo è conservata presso l'Archivio documenti che ha sede all'interno del Museo e presso l'Ufficio Protocollo del Comune, ed è consultabile previa richiesta scritta al Direttore.

E' consentita la riproduzione dei beni culturali conservati secondo le modalità indicate nel Regolamento e tariffario per l'uso e la riproduzione dei beni culturali.

L'autorizzazione è rilasciata successivamente alla presentazione di una domanda.

## **9. Eventi**

Il Mavna organizza e ospita periodicamente iniziative culturali di varia natura, come conferenze, convegni, proiezioni, letture, concerti, presentazioni, eventi ludici, iniziative eno-gastronomiche, etc.

E' possibile proporre al Direttore la realizzazione di altre iniziative, in regime di convenzione e da svolgere in presenza di un operatore del Museo.

## **10. Consulenze e tutoraggio**

Il Mavna si rende disponibile per attività di consulenza archeologica, museale, territoriale, archivistica, bibliografica, metodologica, didattica, editoriale e per l'elaborazione di altri progetti culturali nell'ambito dei settori di attività del Museo.

Vengono altresì realizzati tirocini, stage e tutoraggio attraverso la predisposizione di attività di assistenza e formazione, sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo. In questo ambito si effettuano anche assistenza tesi per studenti liceali e universitari e progetti di alternanza scuola-lavoro, servizio civile, etc.

\* \* \*

## **PARTE IV**

### **Utenti**

#### **1. Tutela dell'utente**

Al fine di tutelare i cittadini nel rispetto del presente documento, è stato istituito un processo di valutazione della qualità del servizio reso, tramite il quale verificare in modo sistematico e continuativo, anche attraverso il coinvolgimento degli utenti, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti. Il gradimento dei servizi resi viene rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi, indirizzati a conoscere l'opinione di un campione valido e rappresentativo di utenti: si tratta di questionari di customer satisfaction e la raccolta di suggerimenti/segnalazioni/proposte/reclami tramite appositi moduli.

#### **2. Diritti degli utenti**

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

Gli utenti hanno diritto a:

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

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni presso la biglietteria.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi, dei diritti e dei prodotti in vendita sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è consigliata nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo o mettendosi in comunicazione con il Direttore.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria del Mavna.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico negli orari di apertura e previo appuntamento.

#### **3. Doveri degli utenti**

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e 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 sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal Responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal museo

stesso. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura e 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 bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini, secondo le indicazioni e le limitazioni espresse dal personale.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali di taglia media e grande, ad eccezione di quelli di piccola taglia o utili per accompagnare le persone disabili,
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e delle collezioni esposte;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- parlare o ascoltare musica ad alto volume, o comunque a disturbo degli altri visitatori;
- parlare al telefono o avere la suoneria attiva all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi (se non in occasione speciali ed eventi organizzati dalla Direzione del Museo).

#### **4. Reclami, proposte, suggerimenti**

Gli utenti che riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali, da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale in servizio;
- inviando una e-mail alla Direzione del Museo o al referente del servizio al seguente indirizzo : [info@mavna.it](mailto:info@mavna.it)

La Direzione del Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami, si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

\* \* \*

**PARTE V**  
**Referenti e contatti**

**1. Redazione della Carta della Qualità dei Servizi**

Redazione della Carta a cura del dottor Orlando Cerasuolo, Direttore Scientifico del MAVNA  
orlando.cerasuolo@gmail.com – 0039 3391932699

**2. Referenti e contatti**

Direzione Settore Cultura  
P.zza Giovanni XXIII, 8  
00060 Mazzano Romano (RM)  
tel: (+39) 06 9049001 - fax: (+39) 06 9049808

\* \* \*