

	archeologico	
comunale	MV SE O	comunale
	frosinone	



Carta dei Servizi



COMUNE DI FROSINONE
ASSESSORATO ALLA CULTURA

Il Sindaco

L'Assessore alla Cultura

Il Museo è l'istituzione che preserva il nostro patrimonio storico e nel tempo, di generazione in generazione, ne trasmette i contenuti e i valori che compongono la nostra identità culturale.

Un'istituzione permanente, dunque, e aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini che vogliono conoscere la loro eredità storica attraverso la fruizione dei servizi museali che la presente *Carta* rende noti.

Gli standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, nonché gli obiettivi di miglioramento fissati nella *Carta*, rappresentano l'impegno del Comune di Frosinone a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del nostro patrimonio storico e degli stessi cittadini che ne sono i destinatari.

1	FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3-4
1.1	Premessa	
1.2	Riferimenti giuridici	
1.3	Principi generali	
1.4	Validità e aggiornamento	
1.5	Pubblicizzazione	
2	IL MUSEO ARCHEOLOGICO	5
2.1	Istituzione e natura giuridica	
2.2	Missione	
2.3	Funzioni	
3	SERVIZI AL PUBBLICO	6-9
3.1	Visita alle collezioni	
3.1.1	Apertura al pubblico	
3.1.2	Orari di apertura	
3.1.3	Modalità di accesso	
3.1.4	Biglietteria e area di accoglienza	
3.1.5	Guardaroba	
3.1.6	Accessibilità per i diversamente abili	
3.1.7	Sezione distaccata	
3.2	Servizio didattico per il pubblico scolastico	
3.3	Servizio di visite guidate per il pubblico adulto	
3.4	Stage formativi	
3.5	Fondo librario	
3.6	Archivi documentari	
3.7	Depositi	
3.8	Pubblicazioni	
3.9	Mostre ed eventi culturali temporanei	
4	RAPPORTI CON IL PUBBLICO	10
4.1	Informazione all'utenza	
4.2	Suggerimenti, reclami, segnalazioni	
4.3	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	
5	STANDARD DI QUALITÀ	11-12
6	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	12

1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il museo è un'Istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali 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 2001, 2004)

Premessa 1.1

Con la *Carta dei Servizi* il Museo Archeologico Comunale di Frosinone 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 cittadini e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 110 dell'11 marzo 2010, in attuazione del Regolamento che si ispira alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums).

Riferimenti giuridici 1.2

La Carta è stata elaborata considerando i principi enunciati nelle seguenti disposizioni:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- 1997. Legge regionale n. 42: *Norme in materia di beni e servizi culturali*
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio: *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*
- 2004. Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42: *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Principi generali

1.3

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.

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 variazioni 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 COMPRESIBILITÀ 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

1.4

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.

Publicizzazione

1.5

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

2. IL MUSEO ARCHEOLOGICO

Istituzione e natura giuridica

2.1

Il Museo Archeologico Comunale di Frosinone, di proprietà del Comune di Frosinone, è stato istituito con delibera di Giunta del 18 gennaio 1972, progettato e parzialmente realizzato nel corso del 1993 e ufficialmente aperto al pubblico il 9 aprile 1994.

Il Museo, istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperto al pubblico, è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera di Consiglio Comunale del 12 maggio 2009, in sostituzione del precedente Regolamento risalente al 1993.

Il nuovo Regolamento del Museo, consultabile on-line sul sito web, ne definisce compiutamente lo status giuridico e assicura all'istituzione museale un complesso organico di norme correlato alle sue specifiche funzioni, in linea con gli orientamenti della recente evoluzione legislativa regionale e nazionale in materia di musei.

Missione

2.2

Missione del Museo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza dei beni di interesse storico-archeologico della città e del territorio circostante, con particolare riferimento all'area storicamente occupata dalla popolazione preromana dei Volsci.

Funzioni

2.3

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

- ▷ Le attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- ▷ Le 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.
- ▷ Le attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

Visita alle collezioni 3.1

Apertura al pubblico 3.1.1

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive per sei giorni a settimana (dal martedì alla domenica), per tutto l'anno, tranne il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre.

Orari di apertura 3.1.2

Il Museo è aperto per un totale di 30 ore settimanali, così articolate:

martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
9-13	9-13	9-13	9-12	9-12	9-12
			16-19	16-19	16-19

s Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno 15 persone, compatibilmente con la disponibilità del personale in servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

Modalità di accesso 3.1.3

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 le seguenti:

biglietto
intero
€ 2,00

Ingresso a pagamento

biglietto
ridotto
€ 1,00

- studenti universitari di età inferiore ai 26 anni
- insegnanti delle scuole e delle università pubbliche e private
- gruppi organizzati di almeno 10 persone, previa prenotazione

Ingresso gratuito

biglietto
gratuito

- visitatori di età inferiore a 18 anni e superiore a 65 anni
- studenti delle scuole e delle università pubbliche e private, in gruppi organizzati, accompagnati dai loro insegnanti e previa prenotazione
- insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici e universitari
- diversamente abili e loro accompagnatori
- guide e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale
- appartenenti alle forze dell'ordine e alle forze armate
- giornalisti e pubblicisti
- membri dell'ICOM (International Council of Museums)
- personalità e gruppi ospitati dal Comune di Frosinone in occasione di eventi di rappresentanza
- amministratori e dipendenti del Comune di Frosinone
- titolari della SIFcultura CARD

3. SERVIZI AL PUBBLICO

Biglietteria e Area di accoglienza

3.1.4

- s In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.
- s In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.
- s Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni:

- orari di apertura
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto alle riduzioni ed esenzioni
- segnalazione di eventuali disservizi

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo:

- introduzione alla visita e pianta del Museo
- servizi attivati e modulistica
- carta dei servizi

Guardaroba

3.1.5

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 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

3.1.6

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata per le sale espositive del piano terra.

Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta anche individuale, un percorso di visita specifico.

Sezione distaccata

3.1.7

Dal 2021 il Museo è dotato di una nuova sede espositiva presso il Palazzo Comunale di via del Plebiscito (ex Banca d'Italia - Piano caveau). La sezione distaccata è visitabile tutto l'anno, tranne il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre, nei seguenti orari: Martedì, mercoledì, giovedì ore 9-13. Venerdì ore 9-12. Le modalità di accesso sono le medesime della sede centrale, salvo la gratuità per i residenti del Comune di Frosinone.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio didattico per il pubblico scolastico

3.2

Il Servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, in laboratori e attività di approfondimento che gli Insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

Il servizio comprende anche attività predisposte in specifico per la Scuola dell'Infanzia e percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti avvenuti attraverso i secoli nei luoghi storici della città.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a disposizione del pubblico scolastico dal mese di ottobre fino al mese di maggio, su prenotazione.

- s Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo, per e-mail, 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. Servizio gratuito per i titolari della SIFCultura card. Servizio a pagamento per i non titolari della card: euro 3 per utente

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

3.3

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

- s Per gruppi di almeno 15 persone il servizio è attivabile su richiesta. Per i non vedenti o ipovedenti il servizio è attivabile su richiesta anche individuale.
- s Per attivare il servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e inviando al Museo, per e-mail, la scheda di prenotazione disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web. Servizio gratuito per i titolari della SIFCultura card. Servizio a pagamento per i non titolari della card: euro 3 per utente.

Stage formativi

3.4

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.

- s L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

Fondo librario

3.5

Il Fondo librario del Museo, costituito nel 1993 e specializzato in Archeologia, Storia e Museologia, è formato attualmente da oltre 1000 pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni.

Gli elenchi del Fondo librario, suddiviso in quattro sezioni (Monografie e articoli, Atti di convegni, Cataloghi di mostre, Periodici), sono consultabili sul sito web.

s Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario è sufficiente compilare la scheda di prenotazione, disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web. La scheda può essere trasmessa per e-mail, o depositata presso il Museo durante gli orari di apertura al pubblico.

Archivi documentari

3.6

Gli Archivi del Museo, costituiti come il Fondo librario nel 1993, comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio.

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

Depositi

3.7

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito.

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

Pubblicazioni

3.8

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura l'edizione del periodico a carattere scientifico *Terra dei Volsci. Annali del Museo Archeologico di Frosinone*, di proprietà dell'Ente, e realizza altre 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

3.9

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti 3.1-3, 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

Informazione all'utenza

4.1

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web, i canali social, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 - tel 0775.21.23.14.

Suggerimenti segnalazioni reclami

4.2

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'apposita scheda disponibile presso l'Area di accoglienza.

Se si desidera ricevere una risposta, l'interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso la stessa Area di accoglienza, oppure inviarla per posta (via XX Settembre, 32 - 03100 Frosinone), o via e-mail (museo@comune.frosinone.it).

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

4.3

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 QUALITÀ

Per la verifica della qualità dei servizi indicati ai punti 3.1-7 si definiscono nella tabella che segue i *fattori di qualità* che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza.

Per ciascuno dei fattori di qualità definiti, che rappresentano una o più caratteristiche del servizio, sono individuati gli *indicatori* e gli *standard di qualità* garantiti.

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
visita alle collezioni	orari di apertura	30 ore settimanali	100% apertura del Museo secondo gli orari indicati
	segnaletica informativa	tabella orari di apertura	presente
		tariffario dei biglietti di ingresso	presente
		pianta di orientamento del Museo	presente
	informazioni su percorsi e servizi	presenza di almeno un operatore nell'area di accoglienza	30 ore settimanali
	accessibilità e funzionalità degli ambienti	guardaroba	presente
		spazio di sosta	presente
	sussidi alla visita	materiale informativo sulle collezioni	presente
		identificazione dei reperti esposti	presente
pannelli didattici		presenti	
servizio didattico	evasione delle richieste di prenotazione	tempo intercorrente tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	immediato
	svolgimento delle attività	durata media della lista d'attesa	due settimane
	durata delle attività	tempi di fruizione delle attività	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività

5. STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
servizio di visite guidate	evasione delle richieste di prenotazione	tempo di attesa tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	due giorni lavorativi
	svolgimento della visita guidata	durata media della lista d'attesa	una settimana
	durata della visita guidata	tempo di fruizione della visita guidata	1 ora
stage formativi	evasione delle richieste di attivazione (convenzione già stipulata)	tempo di attesa tra la richiesta e la conferma	cinque giorni lavorativi
fondo librario	evasione delle richieste di prenotazione del servizio di lettura	tempo intercorrente tra la richiesta di prenotazione e la conferma	due giorni lavorativi
archivi	evasione delle richieste di consultazione	tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	dieci giorni lavorativi
depositi	evasione delle richieste di consultazione	tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	dieci giorni lavorativi

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti il Museo intende perseguire i seguenti obiettivi:

- s superamento delle barriere architettoniche per gli utenti portatori di disabilità motorie
- s miglioramento della comunicabilità delle informazioni relative alle collezioni esposte
- s miglioramento dell'informazione sulle iniziative di promozione culturale rivolte all'utenza adulta

Elaborazione e cura
Il Direttore - Maria Teresa Onorati

Grafica Olga De Gasperis

Stampa Editrice Frusinate srl - Frosinone

© 2023

Museo Archeologico Comunale
via XX Settembre, 32 • 03100 Frosinone
tel 0775.21.23.14
museo@comune.frosinone.it
museoarcheologico.comune.frosinone.it