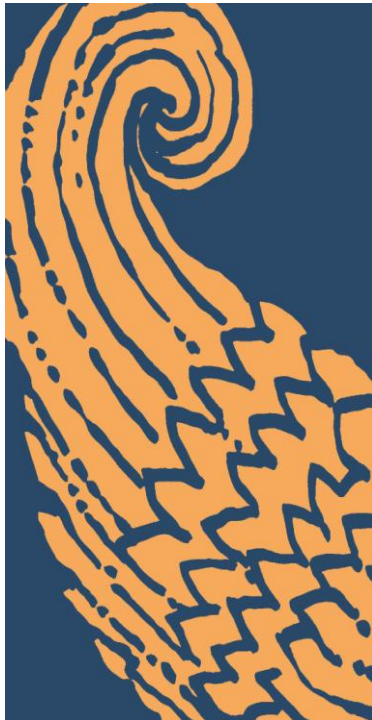




COMUNE DI SEGNI

Città Metropolitana di Roma Capitale



PARCO ARCHEOLOGICO
URBANO DIFFUSO
SEGNI CITTÀ MUSEO

MUSEO ARCHEOLOGICO COMUNALE DI SEGNI

PARCO ARCHEOLOGICO URBANO DIFFUSO “SEGNI CITTÀ’-MUSEO”

CARTA DEI SERVIZI

1- PREMESSA

Il Museo Archeologico Comunale di Segni e il Parco Archeologico Urbano Diffuso “Segni Città-Museo” sono istituzioni aperte al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente Carta. Il riconoscimento dei musei e dei parchi come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato 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 di Segni si impegna a sostenere e sviluppare il Museo e il Parco Archeologico, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi. Con la Carta dei Servizi il Museo Archeologico Comunale di Segni e il Parco Archeologico Urbano Diffuso “Segni Città-Museo” presentano 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/Parco Archeologico e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con Delibera di Giunta n. 6 del 28-01-2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

2- PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

2.1 Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo e il Parco si impegnano a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

2.2 Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo e il Parco si impegnano 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.

2.3 Efficacia ed efficienza

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

2.4 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/Parco suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

2.5 Disponibilità e cortesia

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

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

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

2.7 Validità e Aggiornamento

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

2.8 Pubblicizzazione

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

3 - IL MUSEO ARCHEOLOGICO COMUNALE DI SEGNI

PARCO ARCHEOLOGICO URBANO DIFFUSO "SEGNI CITTA'-MUSEO"

3.1 Istituzione e natura giuridica

Il Museo Archeologico Comunale di Segni di proprietà del Comune di Segni e gestito dallo stesso è stato istituito nel 1985 con D.G. n. 395 del 22-10-1985, realizzato negli anni successivi, ufficialmente aperto al pubblico il 17 marzo 2001.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. , consultabile on-line sul sito web del Comune.

Il Parco Archeologico Urbano Diffuso "Segni Città-Museo" di proprietà del Comune di Segni e gestito dallo stesso è stato istituito nel 2020 con D.C.C. n. 10 del 3-07-2020, in cui si approvava il Regolamento, consultabile sul sito del Comune.

3.2 Missione

La missione del **Museo Archeologico Comunale di Segni**:

Secondo le linee di indirizzo contenute nella “Definizione di Museo” elaborata dall’ICOM e fatta propria nel citato “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo del museo”, il Museo «...*compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell’umanità e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto*». Il Museo rappresenta dunque un centro propulsore e un punto di riferimento per ogni attività di ricerca scientifica nel settore dei Beni culturali e ambientali, polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale. Esso conduce ricerche, curandone la presentazione e pubblicazione dei risultati, tanto in autonomia quanto instaurando ogni possibile forma di collaborazione con le competenti Soprintendenze e/o con gli altri Istituti o Enti preposti. Incoraggia altresì collaborazioni finanziarie, nel pubblico e nel privato, per la loro realizzazione e per la pubblicazione e/o divulgazione dei dati, e supporta i programmi sottoposti da soggetti terzi. Tale attività comprende il continuo aggiornamento del personale scientifico del Museo, tramite ad esempio il lavoro in biblioteca o la partecipazione a convegni. In questo contesto, persegue la formazione di giovani nelle discipline afferenti il proprio ambito scientifico. Anche sulla base del continuo avanzamento delle conoscenze in tal modo prodotto, cura l’aggiornamento delle esposizioni e realizza attività dirette alla crescita culturale e civile della comunità dei cittadini, ponendosi come elemento di coesione sociale e di educazione. A tale riguardo il Museo si impegna nella divulgazione e nella valorizzazione del Patrimonio culturale della città e del territorio, attraverso l’organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni altra iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico. Il Museo è inoltre promotore di un’ampia e articolata offerta di attività e progetti didattici rivolti a tutti gli Istituti scolastici, dalla scuola dell’infanzia alle superiori. Il Museo infine contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del relativo Patrimonio. La *Missione* del Museo Archeologico comunale di Segni è dunque quella di esercitare i compiti sopra indicati nei riguardi del Patrimonio di età antica e medievale, materiale e immateriale, della città di Segni e del suo territorio, accrescendone, verificandone e consolidandone la conoscenza tramite la ricerca scientifica e proponendosi, con le più ampie e opportune metodologie, quale mediatore fra la più aggiornata organizzazione di tale conoscenza e la consapevolezza culturale della società civile.

La missione del **Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo**:

Il Parco rappresenta un centro propulsore e un punto di riferimento per ogni attività di ricerca scientifica nel settore dei Beni culturali e ambientali, polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale. Esso conduce ricerche, curandone la presentazione e pubblicazione dei risultati, tanto in autonomia quanto instaurando ogni possibile forma di collaborazione con le competenti Soprintendenze e/o con gli altri Istituti o Enti preposti.

Incoraggia altresì collaborazioni finanziarie, nel pubblico e nel privato, per la loro realizzazione e per la pubblicazione e/o divulgazione dei dati, e supporta i programmi sottoposti da soggetti terzi. Tale attività comprende il continuo aggiornamento del personale scientifico tramite, ad esempio, il lavoro in biblioteca o la partecipazione a Convegni.

In questo contesto, persegue la formazione di giovani nelle discipline afferenti al proprio ambito scientifico. Anche sulla base del continuo avanzamento delle conoscenze in tal modo prodotto, cura l’aggiornamento dei percorsi di visita e realizza attività dirette alla crescita culturale e civile della comunità dei cittadini, ponendosi come elemento di coesione sociale e di educazione.

A tale riguardo il Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo si impegna nella divulgazione e nella valorizzazione del Patrimonio culturale della città e del territorio, attraverso l’organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni altra iniziativa propria della sua funzione di

servizio culturale pubblico.

Il Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo è inoltre promotore di un'ampia e articolata offerta di attività e progetti didattici rivolti a tutti gli Istituti scolastici, dalla scuola dell'infanzia alle superiori.

Il Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo, nelle modalità previste dalla normativa di riferimento, a formule di gestione associata con altri musei secondo aggregazioni territoriali e/o tematiche.

Inoltre, fornisce la propria collaborazione - nei vari settori - per la predisposizione di interventi sul territorio riguardanti piani urbanistici, centri storici, parchi naturalistici, utilizzo di beni immobili soggetti a vincolo, archeologia preventiva;

prevede la formazione e l'aggiornamento delle competenze professionali del proprio personale incentivando l'utilizzo delle piattaforme di *e-learning*; ricerca la collaborazione di associazioni, istituti, privati, per favorire l'incremento delle attività e delle dotazioni strumentali dei Musei e per incentivare la partecipazione attiva alle iniziative del Sistema; coordina la rilevazione dei dati statistici e informativi relativi ai servizi, alle strutture, all'utenza; promuove l'incremento delle moderne tecnologie utili a fornire adeguati servizi in modalità telematica o digitale;

Il Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo, infine, contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del relativo Patrimonio.

Il Parco Archeologico divulga e promuove i suoi contenuti attraverso un sito internet al Museo Archeologico Comunale di Segni e sui social.

La *Missione* del Parco Archeologico Urbano Diffuso - Segni: Città-Museo è dunque quella di esercitare i compiti sopra indicati nei riguardi del Patrimonio di età antica e medievale, materiale e immateriale, della città di Segni e del suo territorio, accrescendone, verificandone e consolidandone la conoscenza tramite la ricerca scientifica e proponendosi, con le più ampie e opportune metodologie, quale mediatore fra la più aggiornata organizzazione di tale conoscenza e la consapevolezza culturale della società civile.

3.3 Funzioni

Il Museo/Parco, importanti poli di documentazione della realtà territoriale, assolvono 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.

4 - SERVIZI AL PUBBLICO

4.1 Apertura al pubblico

Il Museo/Parco garantiscono l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive e ai percorsi di visita del Parco nei giorni di martedì, venerdì ore 9.00-13.00 e 15.00-17.00 e sabato e domenica ore 10.00-13.00 e 15.00-18.00 e in aggiunta alcuni giorni in concomitanza con eventi e manifestazioni

cittadine (festa del patrono, sagra del marrone) e di aperture straordinarie per promuovere il Museo e il Parco Archeologico Urbano diffuso “Segni Città-Museo”. Le aperture straordinarie e i cambiamenti di orario saranno pubblicate con previo anticipo sul sito del Museo/Parco, sulle pagine social e sul sito del Comune di Segni.

Su particolari e motivate richieste, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo e al Parco anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo non prevede il pagamento di un biglietto di ingresso, ma gli utenti sono comunque registrati

4.2 Biglietteria e Area di accoglienza

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

- orari di apertura, giorni di chiusura annuale
- bookshop
- contatti

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

- depliant del Museo e del Parco
- guida archeologica
- guida ai musei/parchi archeologici del Sistema Territoriale Museale dei Monti Lepini
- volumi didattici e scientifici
- gadget

4.3 Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata.

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

4.4 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 generali o a tema al percorso espositivo del Museo;
- Visite generali o a tema al Parco Archeologico;
- Laboratori didattici da svolgersi al Museo o all'aperto nelle aree attrezzate del Parco Archeologico

L'offerta didattica è pubblicizzata sul sito web del Museo/Parco e sulle pagine social. Per gli Istituti Scolastici del territorio di Segni il servizio didattico è gratuito. Per concordare orari e visite è sufficiente fare richiesta al personale del Museo/Parco telefonicamente o via e-mail.

4.5 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/Parco o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi il servizio è attivabile su richiesta, attraverso i social o la pagina web del Museo/Parco.

4.6 Stage formativi

Il Museo/Parco sono sedi ospitanti 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 delle istituzioni. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

4.7 Depositi

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

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

4.8 Biblioteca e Archivi del Museo/Parco

Il fondo bibliotecario e archivistico del Museo, costituito a partire dal 2001 ed è specializzato in Archeologia e topografia urbana della città e del territorio di Segni in età antica e medievale, una parte è dedicata in particolare al Lazio Meridionale. Gli altri volumi della sezione Archeologia e Territorio possono essere consultabili presso la Biblioteca Comunale di Segni.

L'Archivio è formato da documentazione grafica e fotografica, anche documentazione storica, raccolta nelle varie attività di ricerca promosse negli anni dal Museo.

Le pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono e attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni.

La consultazione dell'Archivio e della biblioteca del Museo per motivi di ricerca e di studio è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

4.9 Pubblicazioni

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

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

5 - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

5.1 Informazione all'utenza

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

5.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'indirizzo e-mail ufficiale del Museo e del Parco: museo@comune.segni.rm.it

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 3 giorni dalla data di ricezione della scheda.

5.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

6 - STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo e il Parco intendono adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

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