



Comune di Gradoli
Provincia di Viterbo

**CARTA DEI SERVIZI
MUSEO DEL COSTUME
FARNESIANO**

(approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 11 del 14/01/2021)

PREMESSA

Il Museo del Costume Farnesiano è un'istituzione aperta 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 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 Gradoli si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo del Costume Farnesiano presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con delibera di Giunta Comunale n. 11 del 14/01/2021, ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità

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

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 comprensibilità delle informazioni

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

Validità e Aggiornamento

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

Pubblicizzazione

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

IL MUSEO DEL COSTUME FARNESIANO

Istituzione e natura giuridica

Il Museo del Costume Farnesiano, di proprietà del Comune di Gradoli, gestito dal Comune stesso, con affidamento di servizi a ditte specializzate, è stato istituito nel 1983, come Museo Civico, con delibera di Consiglio Comunale n. 109 del 28.10.1983, realizzato ed ampliato negli anni successivi, fino ad essere ufficialmente aperto al pubblico come "Museo del Costume Farnesiano", nel 1998.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 49 del 28/11/2020 consultabile on-line sul sito web del Comune.

Missione

Il Museo civico di Gradoli testimonia attraverso la sua peculiarità architettonica e il complesso delle decorazioni pittoriche le vicende storiche e culturali, con particolare riferimento al periodo rinascimentale, sotto la famiglia Farnese, di Gradoli, del territorio circostante con le sue emergenze artistiche e ambientali e il suo legame con esso. Il Museo costituisce un polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale, ivi compreso il patrimonio immateriale (con particolare riferimento all'evento di rilevanza nazionale noto come 'Pranzo del Purgatorio'), e si pone come elemento di coesione sociale e di educazione; cura l'aggiornamento 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 di Gradoli e del suo territorio attraverso pubblicazioni sia scientifiche sia divulgative; l'organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico; il museo, inoltre, è promotore di attività e progetti didattici rivolti agli Istituti scolastici; e contribuisce alla promozione turistica del territorio.

Eventuali mostre temporanee, materiali o virtuali, saranno organizzate nel rispetto della missione e degli indirizzi dati dall'Amministrazione, privilegiando quelle che prospettino un legame con le collezioni esistenti o con i beni culturali e paesaggistici del territorio.

Il museo è articolato in sezioni diverse e complementari: una sezione storico artistica composta dal palazzo stesso, nella sua specificità architettonica e decorativa (affreschi, soffitti lignei); una sezione espositiva di costumi, copie di alto artigianato di costumi medioevali e rinascimentali; l'offerta museale è arricchita anche da una collezione di ceramiche, provenienti dai 'butti' e dagli scavi del

palazzo stesso, esposte in bacheche disposte lungo il percorso museale e da alcune opere in terracotta, donate al comune da un artista locale.

Le collezioni del museo sono inalienabili e sono costituite dalle collezioni permanenti dei costumi, delle ceramiche e dei rilievi in terracotta donati, tutti beni di proprietà comunale.

Funzioni

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

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni.
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

SERVIZI AL PUBBLICO

Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive nei giorni dal Martedì alla Domenica, tranne il Lunedì, con i seguenti orari:

Invernale:

Martedì/Mercoledì	10:00/13:00	
Giovedì	15:00/18:00	
Venerdì/Sabato	10:00/13:00	15:00/18:00
Domenica	10:00/13:00	

Estivo:

Martedì	10:00/13:00	
Mercoledì	16:00/19:00	
Giovedì	10:00/13:00	
Venerdì/Sabato	10:00/13:00	16:00/19:00
Domenica	10:00/13:00	

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

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.

Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono come di seguito indicato:

- Biglietto Intero € 2,50
- Visita Guidata o Audio Guida € 3,00
- Biglietto Ridotto (età sotto 12 anni o sopra 65 anni, presentando Card Sistema Museale Lago di Bolsena) € 1,50
- Gratuito (per Mostre e Disabilità).

Biglietteria e Area di accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni: orario, disposizioni fruibilità museo, norme di comportamento.

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: brochure del Museo del Costume Farnesiano di Gradoli in Italiano e in Inglese.

Guardaroba

È possibile usufruire di un guardaroba 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

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata per tutte le sale espositive del Museo, attraverso varie rampe ed un ascensore.

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 e attività di laboratorio. Gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti un'attività a scelta proposta dal museo.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a disposizione del pubblico scolastico nel periodo di aperture delle scuole e su prenotazione da parte degli insegnanti tramite mail all'indirizzo bibliotecadigradoli@libero.it.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

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

Per gruppi di almeno 20/30 persone il servizio è attivabile su prenotazione tramite mail all'indirizzo bibliotecadigradoli@libero.it.

Stage formativi

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

Depositi

La tipologia del Museo non necessita di conservazione dei reperti in deposito.

Fondo librario/Biblioteca specializzata

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 1998, specializzato in Moda, Costume, Rinascimento, Famiglia Farnese, è formato attualmente da circa 4.000 pubblicazioni, ottenute a titolo gratuito, per dono, attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni, tramite acquisti e finanziamenti pubblici.

La consultazione è libera e gratuita negli orari di apertura della Biblioteca Comunale.

Archivi documentari

Il Museo non dispone di Archivi documentari.

Pubblicazioni

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura i quaderni di Gradoli (pubblicazione conclusa) e altre due pubblicazioni attive (Il Museo del Costume Farnesiano di Gradoli e Gradoli: il Museo e il Territorio) 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

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

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

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 del Comune, gli organi di informazione locali, il sito web del Si.Mu.La.Bo. – Sistema Museale del Lago di Bolsena.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni, attivo dal Martedì alla Domenica, tel. 0761456082 int.2, email bibliotecadigradoli@libero.it.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'indirizzo email bibliotecadigradoli@libero.it.

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 4 giorni lavorativi dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi, attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come prevede il già citato Regolamento Delibera del Consiglio Comunale n. 49 del 28/11/2020, art. 5, il Museo intende 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 ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.