



SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PER MUSEI DI ENTE LOCALE

ADOTTATA da Comune di Fara in Sabina con D.G.C. n. 107 del 25 luglio 2025

PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi 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 della Qualità dei servizi, nei musei dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto 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 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" – ICOM).

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico della Sabina Tiberina si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM – International Council of Museums 2022 *"Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità (...)"*.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Codice etico professionale dell'ICOM (*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 "Direttiva sui principi per istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
- Regolamento regionale 8 luglio 2020, n. 20 "Disciplina delle modalità e dei requisiti per l'iscrizione nell'albo regionale degli istituti culturali, per l'inserimento dei servizi culturali nelle organizzazioni regionali bibliotecaria, museale e archivistica, nonché delle caratteristiche ideografiche, dei criteri e delle modalità d'uso e di revoca del logo identificativo degli ecomusei regionali, in attuazione ed integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale)" e ss. mm. e ii.;
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Lg. n. 112 del 1998)";
- Legge 12 novembre 2015, n. 182 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: "Organizzazione e funzionamento dei musei statali";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale"
- Allegato I "Livelli uniformi di qualità per i musei";
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "*Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*" e ss. mm. e ii.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza:** il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- **imparzialità:** Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
- **continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
- **partecipazione:** il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;

- **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 o diffusi a terzi;
- **disponibilità e chiarezza:** 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 a 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);
- **qualità dei servizi:** Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

Il Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il Comune di Fara in Sabina 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 Civico Archeologico della Sabina Tiberina 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 D.G.C. N. 5 21/01/2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina è un Museo civico gestito dal Comune di Fara in Sabina.

Il Museo è stato istituito nel 1977 (D.C.C. n.115 29/10/1977) e la missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, prevede la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento dei reperti di interesse storico-archeologico della città e del territorio circostante con particolare riferimento all'area storicamente occupata dalla popolazione preromana dei Sabini stanziati sulla riva sinistra del Tevere.

Il Museo è parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale.

Il patrimonio museale è costituito da un'unica sezione archeologica. Le collezioni del museo sono costituite dai reperti provenienti dagli scavi del territorio, principalmente dalle città sabine antiche di *Cures* ed *Eretum*. L'allestimento del Museo è poi completato da materiali archeologici appartenenti a varie epoche, ritrovati nella parte meridionale della Sabina Tiberina. Questi coprono un arco cronologico che si estende dalla protostoria alla prima romanizzazione. A partire dal 2009 per il Museo Civico Archeologico è stata avviata una rivisitazione dell'allestimento museale, con l'esposizione dei materiali appartenenti alla tomba 36 di Colle del Forno, la cd. "Tomba del Trono", data l'eccezionalità ritrovamento.

A seguito del recupero della Tomba XI di Colle del Forno, con il Carro del Principe, trafugato negli anni '70 e restituito dalla *Ny Carlsberg di Copenhagen* nel 2016, il 16 Marzo 2024 è stata inaugurata una nuova sala del Museo completamente rinnovata e dedicata al corredo del Carro del Principe Sabino.

I beni conservati dal Museo comprendono n° 667 reperti, che corrispondono circa al 85% dei beni posseduti e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo. Sono presenti schede di restauro e di movimentazione ma non sono consultabili.

Indirizzi e contatti:

Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina

Piazza del Duomo 3

tel. 0765277321

e-mail: info@museofarainsabina.it

sito web: www.museofarainsabina.it

Social: Facebook: Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina- Fara in Sabina

Instagram: Museo di Fara in Sabina

Compiti e servizi

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 riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- **Servizi educativi:** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative:

- Visite guidate e laboratori per bambini e per adulti, con cadenza mensile;
- Mostre temporanee che affrontino temi di attualità o presentino artisti emergenti e convegni a cadenza semestrale

Le attività culturali descritte sono svolte dal personale qualificato appartenente alla Pro Loco Fara in Sabina A.P.S., alla quale è stata affidata la "Gestione in coprogettazione dell'Ufficio Turistico Comunale e del Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina" (*Accordo procedimentale di collaborazione – determina n. 311 28/11/2023- R.G. 1567*).

- **Servizio didattico per il pubblico scolastico:** Il servizio, dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado, si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce d'età degli studenti. Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per gli studenti di ogni ordine e grado 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 e nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a pagamento ed è a disposizione del pubblico scolastico nel periodo che va da Settembre a Giugno, su prenotazione.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare via *Email* la data di prenotazione, il programma e allegare la scheda di prenotazione, inviata agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno e disponibile presso l'Area di accoglienza del museo.

- **Servizio di visite guidate per il pubblico adulto:** il servizio è prenotabile telefonicamente o via *Email* dal Lunedì al Mercoledì, su richiesta, per un minimo di 25 persone, mentre è fruibile liberamente dal Giovedì alla Domenica dalle 10 alle 18 in inverno e dalle 10 alle 19 in estate, con visita guidata effettuata a cadenza oraria da personale specializzato.

Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile con le stesse procedure.

- **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;

- **Servizi specialistici:** il Museo non possiede né una biblioteca né un archivio né una fototeca ma è presente un laboratorio di restauro dei materiali archeologici.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo non è privo di barriere architettoniche ma la mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata solo per le sale espositive. Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta, anche individuale, un percorso di visita specifico.

Il Museo è aperto al pubblico per 32 ore settimanali in inverno e 36 in estate. L'orario di apertura è distribuito dal Giovedì alla Domenica ed è pubblicizzato sul sito *web* del Museo e nelle sale dello stesso Museo.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nel Museo e nel sito *web*.

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Sono tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito *web* e del quale è affissa copia nel Museo.

È presente una segnaletica dedicata all'ubicazione del Museo negli immediati dintorni della struttura mentre non è presente alcun parcheggio o garage dedicato.

Orario di apertura: dal Giovedì alla Domenica

Chiusura ordinaria e straordinaria: il museo rimane chiuso nei seguenti giorni: 25 Dicembre, 1 Gennaio e il giorno di Pasqua (salvo richieste di visite guidate straordinarie).

Informazione e orientamento: 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 e gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Ufficio Turistico Comunale adiacente al Museo, tramite il sito *web* di promozione turistica www.visitfarainsabina.it il sito *web* del Museo www.museofarainsabina.it, nonché attraverso *brochure* e *depliant* pubblicitari disponibili anche presso le strutture ricettive del territorio.

Il Museo è dotato di un servizio informazioni e prenotazioni attivo sul sito *web* del Museo, sul sito *web* di promozione turistica www.visitfarainsabina.it – email: visitfarainsabina@gmail.com, sulle pagine *social* dello stesso, al n° tel. 0765/277321 (nei giorni di apertura del Museo Giovedì/Venerdì/Sabato/Domenica dalle ore 10.00 alle 18.00) al cell. 380/2838920 (informazioni e prenotazioni, anche *whatsApp* dal Lunedì alla Domenica dalle ore 10.00 alle 18.00).

Biglietteria e Area di accoglienza: l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta.

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

Biglietto di ingresso adulti solo Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina	€ 5,00/persona
Biglietto di ingresso bambini 6-12 anni solo Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina	€ 3,00/persona
Biglietto di ingresso solo Museo del Silenzio	€ 3,50/persona
Biglietto integrato Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina e Museo del Silenzio	€ 8,00/persona
Biglietto ridotto Museo Civico Archeologico della Sabina Tiberina e Museo del Silenzio (<i>previsto per gruppi di oltre 20 persone e bambini età compresa 6-12 anni</i>)	€ 6,00/persona
Biglietto ridotto scuole di ogni ordine e grado	€ 3,00/studente* (gratuito per gli studenti universitari, solo gli iscritti ai dipartimenti di Archeologia, Beni Culturali, Restauro)
Biglietto gratuito per professori ed accompagnatori nella misura di 1 ogni 20 studenti	
Biglietto ridotto per eventuali accompagnatori eccedenti i 20 studenti	€ 3,50
Biglietto gratuito previsto esclusivamente per: - persona disabile più accompagnatore; - guide turistiche abilitate;	

- bambini da 0 a 5 anni	
-------------------------	--

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: costo del biglietto di ingresso e orari di apertura.

Nell'Area di accoglienza e biglietteria del museo sono a disposizione dell'utenza pubblicazioni a carattere archeologico, prodotti tipici locali e brochure informative del museo e del territorio.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata solo per le sale espositive.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento: come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce 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.

Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi: il Museo si articola in 6 sale espositive, di cui 5 distribuite su un unico piano, raggiungibile con una scala interna e una presente in un fabbricato storico sito di fronte alla sede museale e raggiungibile tramite una rampa di scale esterna.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono situati al piano rialzato all'interno della sede museale.

Nello stesso spazio vengono svolte alcune delle attività educative, conferenze e proiezioni.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di un distributore automatico di bevande e caffè all'interno della biglietteria, cui si accede negli orari e nei giorni di apertura del museo.

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di pannelli esplicativi bilingue (inglese e italiano) con informazioni chiare e leggibili.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico che pone l'enfasi sul contesto territoriale, quello abitativo e quello del culto dei morti riconducibili principalmente all'abitato di *Cures* e alla necropoli di *Eretum*, con un focus sui reperti proveniente dalla tomba 36, cd. Tomba del Trono della Necropoli di Colle del Forno e della tomba 11, cd. Tomba del Principe Sabino, cui sono state dedicate due intere sale.

Collezioni: il Museo espone l'85% delle opere presenti, tutte inventariate. Il restante materiale è conservato nei depositi del museo.

Depositi: il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati secondo il sito di rinvenimento.

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare secondo le seguenti modalità: richiesta scritta al direttore e inoltrata telematicamente.

Valorizzazione

- Esposizioni temporanee: il Museo organizza mediamente 2 esposizioni temporanee in un anno e partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;
- Attività di promozione del patrimonio: il Museo promuove e ospita le manifestazioni e iniziative a carattere periodico convegni, performance, concerti, letture, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività di mediazione culturale e sociale.
- Pubblicazioni e Cataloghi: il Museo è dotato di una guida breve intitolata "*i Sabini del Tevere*", scaricabile in formato PDF, da internet e una piccola guida, intitolata "*I Sabini del Tevere, la tomba principesca di Eretum*", consultabile solo in sede.

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

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando il *format* disponibile sul sito *web* del Museo.

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

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge un'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.