

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DEL MUSEO CIVICO ETRUSCO ROMANO**  
**“PROF. GREGORIO BIANCHINI” DI TREVIGNANO ROMANO**

Il Museo Civico Etrusco Romano “Prof. Gregorio Bianchini” di Trevignano Romano 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 Trevignano Romano 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 Etrusco Romano “Prof. Gregorio Bianchini” 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 Deliberazione di Giunta Comunale n. 65 del 29/2/2024 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 CIVICO ETRUSCO ROMANO "PROF. GREGORIO BIANCHINI" DI TREVIGNANO ROMANO**

#### **Istituzione e natura giuridica**

Il Museo Civico Etrusco Romano "Prof. Gregorio Bianchini" di Trevignano Romano, di proprietà del Comune di Trevignano Romano e gestito dallo stesso, è stato istituito con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 84 del 20.11.1996 a seguito del deposito temporaneo di beni archeologici di proprietà dello Stato.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 3 del 29/1/2021 consultabile on-line sul sito web del Comune.

Il museo accoglie principalmente i corredi ricchissimi di due tombe dalla necropoli dell'Olivetello: la tomba Annesi Piacentini e la tomba dei Flabelli scoperte negli anni '60. I corredi comprendono materiale vascolare di impasto e di bucchero insieme ai manufatti in metallo: oro, argento, ferro e bronzo. Due anforoni orientalizzanti, unici nel loro genere, della fine del VII sec. a. C., raffigurano tra l'altro un corteo nuziale con un cocchio e due cavalli al passo, una pantera e dei fiori di loto. E' presente anche un grande flabello di bronzo sbalzato, composto da trapezi concentrici, della metà del VII sec. a. C. ora logo del Museo. Scarsi frammenti di ferro contenuti in una teca del Museo raffigurano un calesse e un cocchio, simboli di rango. Un raro reperto museale è costituito da una tomba dell'VIII sec. a. C. realizzata in un pane di terra ed appartenente ad un guerriero con il suo corredo delle armi. L'epoca romana comprende un cippo marmoreo con iscrizione e un delicato bassorilievo con tralci e grappoli d'uva.

#### **Missione**

La missione del Museo consiste nel facilitare e sviluppare la conoscenza e la valorizzazione dei Beni culturali e ambientali in tutte le loro forme e manifestazioni, nonché documentare la storia e la cultura di cui esso è

espressione. Per il perseguimento di tali finalità, il museo, oltre a raccogliere, tutelare e conservare le testimonianze, le opere e gli oggetti che contribuiscono al suo allestimento, costituisce il principale polo di salvaguardia e documentazione della realtà territoriale e realizza attività dirette alla promozione culturale dei cittadini e alla valorizzazione turistica del territorio. Al riguardo il museo organizza mostre, attività didattiche, visite guidate, manifestazioni, conferenze ed ogni altra iniziativa atta ad individuare i musei come servizi culturali pubblici e polifunzionali. 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. Esse non devono compromettere la conservazione delle collezioni esistenti.

Infine, il museo rappresenta un punto di riferimento per ogni attività di ricerca scientifica nel settore dei Beni culturali e ambientali, da svolgersi previa autorizzazione che la direzione del museo può rilasciare tenendo conto anche delle esigenze legate alla conservazione dei materiali e dei motivi di opportunità connessi a studi o ricerche già in corso, previa acquisizione della necessaria autorizzazione da parte delle competenti Soprintendenze con le quali instaura ogni possibile forma di collaborazione per la realizzazione di attività di ricerca scientifica. Il museo, oltre a costituire una fonte di documentazione, può farsi promotore di iniziative tendenti ad un arricchimento e approfondimento della documentazione stessa e si pone come uno dei destinatari dei risultati delle ricerche eventualmente svolte.

Nel suo essere un polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale, ivi compreso il patrimonio immateriale, il museo si pone come elemento di coesione sociale e di educazione. Come punto di riferimento per attività di ricerca scientifica, instaura forme di collaborazione con altri Istituti o Enti preposti. Cura l'aggiornamento delle esposizioni e 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 della città e del territorio attraverso l'organizzazione di ogni iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico. Il museo è promotore di attività e progetti didattici rivolti agli Istituti scolastici. Supporta la formazione di giovani nelle discipline afferenti il proprio ambito scientifico e l'aggiornamento del personale impiegato nella struttura. Il museo infine contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del relativo patrimonio.

## **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 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 feriali, festivi e prefestivi con chiusura nella giornata del lunedì, secondo i seguenti orari: dal martedì al venerdì dalle 10 alle 13; il sabato dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19 (orario invernale; dalle 16 alle 20 secondo l'orario estivo); la domenica dalle 10 alle 13. Su richiesta di gruppi e scolaresche, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo è a titolo gratuito; in occasioni di eventi particolari potrà essere istituito un accesso a pagamento, con tariffe, riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.

### **Biglietteria e Area di accoglienza**

Nell'area destinata a Biglietteria ed Accoglienza del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, informazioni relative al museo e alle sue collezioni; all'area territoriale di riferimento; al Sistema Museale MANEAT.

### **Accessibilità per i diversamente abili**

Essendo il Museo collocato al piano terra, è assicurata la mobilità interna per gli utenti con problemi motori. Le didascalie alle vetrine sono state redatte in caratteri ad alta leggibilità e per i non udenti il personale potrà indicare video di presentazione in LIS, scaricabili attraverso la rete internet oppure disponibili sui tablet messi a loro disposizione.

### **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 di età degli studenti. Il servizio è reso solo su prenotazione, programmato e curato da personale specializzato; esso è generalmente gratuito, ma l'Ente si riserva la facoltà di affidare l'attività a personale esterno; in tale occasione esso sarà a pagamento e l'ammontare sarà comunicato alla Scuola interessata prima della conferma dell'appuntamento.

In ogni caso l'accesso alle sale del Museo è consentito a gruppi di 15 persone per volta.

Le prenotazioni devono pervenire esclusivamente tramite email all'indirizzo: [museo@comune.trevignanoromano.rm.it](mailto:museo@comune.trevignanoromano.rm.it)

### **Servizio di visite guidate per il pubblico adulto**

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è reso solo su prenotazione. Esso è generalmente gratuito, ma l'Ente si riserva la facoltà di affidare l'attività a personale esterno; in tale occasione esso sarà a pagamento e l'ammontare sarà comunicato agli utenti interessati prima della conferma dell'appuntamento.

In ogni caso l'accesso alle sale del Museo è consentito a gruppi di 15 persone per volta.

Le prenotazioni devono pervenire esclusivamente tramite email all'indirizzo: [museo@comune.trevignanoromano.rm.it](mailto:museo@comune.trevignanoromano.rm.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**

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.

### **Fondo librario specializzato**

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 2016 e specializzato in archeologia etrusco-romana e storia del territorio di riferimento, è formato attualmente da pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni. Il Fondo è in attesa di essere catalogato e non è pertanto consultabile, se non attraverso la consultazione di un elenco digitale da richiedere presso il punto di accoglienza del Museo. Per tale ragione ed in considerazione della particolarità dei volumi conservati (alcuni fuori edizione), può esserne richiesta la sola consultazione presso la sede museale; è pertanto escluso il prestito.

### **Pubblicazioni**

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura la pubblicazione del proprio catalogo 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 precedentemente indicati, 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. Eventuali informazioni sono richiedibili al personale destinato all'accoglienza, secondo gli orari di apertura al pubblico, di persona, telefonicamente al n. 06999120201 oppure via email all'indirizzo [museo@comune.trevignanoromano.rm.it](mailto:museo@comune.trevignanoromano.rm.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 il modello messo a disposizione presso il punto di accoglienza oppure inviando una email all'indirizzo [museo@comune.trevignanoromano.rm.it](mailto:museo@comune.trevignanoromano.rm.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**

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 QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo si impegna ad adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e a quelli definiti dal Regolamento della Regione Lazio n. 20 del 08/07/2020.

Il Museo, nell'ottica della formazione di una comunità museale che si riconosca nei valori espressi nel Codice etico di ICOM e della condivisione e ottimizzazione delle risorse, riconoscendo il confronto tra professionisti come un valore, intende aderire al Sistema Museale Nazionale e all'Organizzazione Museale della Regione Lazio.

Per la verifica della qualità dei servizi al pubblico, 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.

### Obiettivi di miglioramento

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

- potenziamento dell'offerta culturale, compatibilmente con le risorse disponibili
- miglioramento della comunicabilità delle informazioni relative alle collezioni esposte
- miglioramento dell'informazione sulle iniziative di promozione culturale rivolte all'utenza adulta

**Tabella riepilogativa per standard e indicatori di qualità**

Servizi	Fattori di qualità	Standard	Indicatori
Accessibilità, Comunicazione e visita alle collezioni	Orari di apertura	42 ore settimanali. Inoltre, aperture straordinarie (anche notturne) festivi e prima domenica del mese	100% apertura delle sale museali secondo gli orari indicati
	Segnaletica informativa	Indicazioni di apertura Attività culturali-educative	Presente
	Informazioni su percorsi e servizi	Presenza di almeno un operatore in accoglienza Pieghevoli informativi Catalogo	42 ore settimanali  Presente Presente
	Accessibilità e funzionalità ambienti	Spazio di sosta esterno Servizi igienici (standard disabili, fasciatoio bambini) Sala conferenze-didattica Accessibilità degli spazi espositivi ai disabili motori	Presente Presente  Presente 100%
	Sussidi alla visita	Materiale informativo sulle collezioni Identificazione dei reperti esposti Pannelli esplicativi Audiovisivi anche in lingua LIS Tablet	Presente  Presente Presente Presente
	Comunicazione Web	Pagina del museo nel sito istituzionale del comune Pagina del museo all'interno del sito del sistema MANEAT Aggiornamento dei contenuti-informazioni Aggiornamento delle pagine social	Presente  Presente  Periodico  Settimanale
Attività di educazione al patrimonio per le scuole	Evasione richieste prenotazioni attività educative	Tempo intercorrente tra richiesta telefonica-via e-mail e conferma	Immediato-primo giorno lavorativo utile
	Partecipazione attività educative	Durata media lista di attesa	1-2 settimane
	Durata delle attività educative	Tempi di fruizione attività	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività
Attività di educazione al patrimonio per pubblici differenziati	Evasione richieste prenotazioni visite guidate e altre iniziative culturali	Tempo intercorrente richiesta telefonica - via e-mail e la conferma	1-3 giorni lavorativi
	Realizzazione visite guidate e altre iniziative culturali	Durata media lista attesa	1 settimana
	Durata delle visite guidate	Durata media visita guidata	1 ora
	Durata altre iniziative culturali	Tempi di fruizione delle attività	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività
Stage formativi	Evasione delle richieste di attivazione (convenzione già stipulata)	Tempo di attesa dalla richiesta e la conferma	5 giorni lavorativi
	Evasione delle richieste di attivazione (convenzione da stipulare)	Tempo di attesa tra la richiesta e la risposta	5 giorni lavorativi
		Tempo di attesa tra la risposta	10 giorni lavorativi

		positiva e l'avvio del procedimento per la stipula della convenzione	
Accesso alla documentazione/autorizzazioni	Evasione della richiesta di consultazione	Tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	10 giorni lavorativi
	Evasione delle richieste per autorizzazione alla riproduzione immagini/per la richiesta d'immagini	Tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	10 giorni lavorativi
	Evasione della richiesta di accesso al deposito	Tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	10 giorni lavorativi