

CARTA dei servizi dell'Ecomuseo Alta Tuscia del Paglia

La carta della qualità dei servizi è lo strumento attraverso cui l'Ecomuseo Alta Tuscia del Paglia comunica con gli utenti e si confronta con loro. La carta individua i servizi che l'Ecomuseo si impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per l'Ecomuseo.

1. Premessa

L'Ecomuseo Alta Tuscia del Paglia è stato istituito dai Comuni di Acquapendente e Proceno garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica e del paesaggio nonché di conservazione ed incremento delle tradizioni e saperi locali

L'Ecomuseo è dotato di un Regolamento, emanato con deliberazioni dei Consigli Comunali di Acquapendente e Proceno (DCCn.29 del 22.07.2019 e DCC n.31 del 29.07.2019) che ne esplicitano le finalità e ne disciplinano il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

2. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Ecomuseo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra Ecomuseo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. Uguaglianza: L'Ecomuseo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. L'Ecomuseo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
2. Imparzialità: l'Ecomuseo 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.
3. Continuità: i servizi vengono 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.
4. Sicurezza: la fruizione dei servizi erogati dall'Ecomuseo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone 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 e/o diffusi a terzi.

5. Partecipazione: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività dell'Ecomuseo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare al Coordinatore reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, l'Ecomuseo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.
6. 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 ad 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).
7. Qualità: L'Ecomuseo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine l'Ecomuseo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

4. Accesso all'Ecomuseo

Tutti potranno accedere all'Ecomuseo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 5.1, 5.2, 5.3, 5.4). Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento. Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

5. Orari e modalità di accesso

5.1 Punti informativi

Le visite all'Ecomuseo partono dai punti di informazione con itinerari a pagamento o gratuiti. I punti informativi distribuiti sul territorio sono i seguenti:

Centro d'interpretazione localizzato presso la sede della Riserva Naturale Monte Rufeno ad Acquapendente ex convento San Francesco aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00;

Centro Visite localizzato presso la torre Giulia de Jacopo via Cassia ad Acquapendente orario di apertura: Estivo: lunedì chiuso da martedì a venerdì 9,00-13,00 sabato 9,00-13,00 16,00-19,00 domenica 10,00-13,00 Invernale lunedì chiuso da martedì a venerdì 9,00-13,00 sabato 9,00-13,00 16,00-18,30 domenica 10,00-13,00

Biglietteria Monumento Naturale "Bosco del Sasseto" localizzato a Torre Alfina presso i locali dell'Università Agraria

Casale Monaldesca localizzato all'interno della Riserva Naturale Monte Rufeno zona Trevinano

Museo contadino di Proceno

Museo diocesano di Acquapendente sito presso Palazzo vescovile

5.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono consigliate nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura delle strutture di cui al punto 2.1, tramite telefono, fax o sito web

5.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso ai luoghi dove è previsto un biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le regolamentazioni di ogni singola struttura, il costo dei biglietti è fissato in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet dell'Ecomuseo

.

5.4 Visite guidate

Su esplicita richiesta del visitatore è possibile fornire il servizio di visite guidate ai diversi siti sia naturalistici che culturali.

Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

I principali servizi dell'Ecomuseo sono i seguenti:

1. Visite con l'ausilio di guida
2. Visite ai laboratori artigianali;
3. Progetti e laboratori didattici;
4. Visite guidate al Museo Naturalistico del Fiore;
5. Visite guidate al Museo Diocesano
6. Visite guidate al Monumento Naturale "Bosco del Sasseto"
7. Visite guidate lungo i sentieri della Riserva Naturale Monte Rufeno;
8. Visite guidate ed attività didattiche nelle strutture interne alla Riserva Naturale Monte Rufeno;
9. Visita guidata ai centri storici
10. Visita guidata alla casa delle tradizioni contadine
11. Eventi presso oasi astronomica Monte Rufeno
12. Vendita di oggetti e pubblicazioni;
13. Spazi espositivi e sale riunioni;
14. Siti Internet;
15. Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive
16. Tirocini e stage;
17. Biblioteca e archivio storico;
18. Organizzazione mostre;
19. Organizzazione convegni;

20. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere;

21. Sistemi museali e biglietti integrati.

22. Visita guidata al Museo della Civiltà contadina

23. Teatro Boni

1- Visite con l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura dei musei acquistando il biglietto di ingresso (che può essere cumulativo nel caso di visita a tutti i musei). Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2). La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

2- Visite ai laboratori artigianali

L'Ecomuseo organizza anche le visite ai laboratori degli artigiani che realizzano le ceramiche artistiche. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3- Progetti e laboratori didattici

L'Ecomuseo propone una vasta scelta di progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione. I laboratori ed i pacchetti didattici sono pubblicati nel sito dell' Ecomuseo

4- Visite guidate al Museo Naturalistico del Fiore

Il Museo Naturalistico del Fiore ubicato presso il casale Giardino interno alla Riserva Naturale Monte Rufeno organizza visite guidate su prenotazione alla struttura museale, all'orto botanico esterno al museo e lungo il sentiero del fiore. Nel caso di gruppi e scolaresche è necessaria la prenotazione

5- Visite guidate al Museo Diocesano

Il Museo oltre alle visite guidate alla struttura centrale organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate alla Pinacoteca ubicata presso il chiostro di San Francesco. Per questi servizi è assolutamente necessaria la prenotazione.

6- Visite guidate al Monumento naturale "Bosco del Sasseto"

Il Comune di Acquapendente proprietario del bene si è dotato di un apposito regolamento per la gestione del Monumento naturale. L'accesso è consentito solo con la presenza di guide e il pagamento di un biglietto d'ingresso. Per gruppi e scolaresche è assolutamente necessaria la prenotazione.

7- Visite guidate lungo i sentieri della Riserva Naturale Monte Rufeno

Presso il centro visite di Acquapendente è possibile prenotare le visite guidate lungo i sentieri presenti nella Riserva Naturale Monte Rufeno. In detta struttura è possibile affittare anche e-bike per escursioni in bici. Per questi servizi è assolutamente necessaria la prenotazione.

8- Visite guidate ed attività didattiche nelle strutture interne alla Riserva Naturale Monte Rufeno

La Riserva Naturale Monte Rufeno dispone di diverse strutture dove è possibile svolgere attività didattiche e formative su alcuni aspetti che caratterizzano l'area protetta. In particolare ci riferiamo al Mulino ad acqua sul torrente Subissone dove è possibile fare attività legate alla panificazione e all'ex cava del Bianchi dove è presente una struttura adibita a laboratorio didattico sulle scienze della terra e un sentiero geologico sulla presenza delle oficalciti unico affioramento nella Regione Lazio. Per usufruire di queste strutture è assolutamente necessaria la prenotazione.

9- Visita guidata ai centri storici

Presso il centro visite di Acquapendente è possibile prenotare le visite guidate ai centri storici di Acquapendente, Proceno, Torre Alfina e Trevinano. In dette visite è possibile entrare nella Basilica del Santo Sepolcro di Acquapendente, nel castello Cahen di Torre Alfina, nel castello e nel Palazzo Sforza di Proceno e nel castello Ludovisi Boncompagni di Trevinano.

10- Visita guidata alla casa delle tradizioni contadine

Questa struttura si trova presso il casale Felceto interno alla Riserva Naturale Monte Rufeno. Il casale ristrutturato presenta gli spazi interni arredati e distribuiti come da testimonianza di chi abitava detta struttura negli anni compresi tra il 1930 e il 1950. Per la visita è necessario prenotare presso la sede dell'Ecomuseo ed è previsto il pagamento di un biglietto d'ingresso.

11- Eventi presso Oasi astronomica Monte Rufeno

All'interno del casale Monte Rufeno è stato allestito un osservatorio astronomico a scopo didattico divulgativo delle scienze astronomiche. Durante l'anno l'Associazione Nuova Pegasus organizza eventi legati all'osservazione della volta celeste. La partecipazione a detti eventi è aperta a tutti dietro prenotazione. La struttura può ospitare anche gruppi o scolaresche che facciano specifica richiesta. Detti servizi svolti da soci dell'Associazione Nuova Pegasus sono a pagamento.

12- Vendita di prodotti, oggetti e pubblicazioni

Presso varie strutture aderenti all'Ecomuseo è possibile acquistare prodotti dell'agricoltura locali, prodotti dell'artigianato e pubblicazioni che descrivono il territorio e le sue peculiarità nonché poster, gadgets, t-shirt ed altra oggettistica.

13- Spazi espositivi e sale riunioni

L'Ecomuseo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati. La concessione dovrà essere approvata dai Comuni di Acquapendente e Proceno a seconda del luogo dove verrà effettuata l'iniziativa, una volta valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura dell' Ecomuseo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

14- Siti Internet

L'Ecomuseo si doterà quanto prima di un proprio sito internet. All'interno del sito si potranno trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività delle varie strutture che aderiscono all'Ecomuseo. All'interno del sito sarà possibile anche prenotare una visita guidata, avere informazioni sui pacchetti turistici e sugli eventi in programma, iscriversi alla newsletter. Momentaneamente sono attivi i siti di alcune strutture collegate all'Ecomuseo

15- Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo per usi non commerciali.

16- Tirocini e stage

Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dall'Ecomuseo.

17- Biblioteca e archivio storico

La biblioteca e archivio storico è ubicata in Acquapendente Via Cantorvivo aperta al pubblico nei seguenti orari: INVERNALE lunedì dalle ore 15,00 alle ore 19,30; martedì dalle ore 15,00 alle ore 19,30; mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle 15,00 alle 19,30; giovedì dalle ore 15,00 alle ore 19,30; venerdì dalle ore 10,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,30; sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00; ESTIVO lunedì dalle ore 10,00 alle ore 13,00; martedì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00; mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 ; giovedì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00; venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 ; sabato dalle ore 10,00 alle ore 13,00.

Archivio storico di Proceno la struttura è visitabile dietro prenotazione ed è ubicata all'interno del Palazzo Sforza di Proceno

18- Organizzazione mostre

L'Ecomuseo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche dedicate ai grandi personaggi della cultura etc.). L'organizzazione di tali mostre viene stabilita, di volta in volta, dallo staff tecnico dell'Ecomuseo sentito il Comitato Tecnico Scientifico.

Inoltre l'Ecomuseo produce mostre itineranti che possono essere gestite in tutte le loro fasi dalla progettazione al trasporto, dall'allestimento alla gestione; anche in questo caso interviene di volta in volta lo staff tecnico.

19- Organizzazione convegni

L'Ecomuseo dispone della sala convegni Chico Mendes presso la sede della Riserva Naturale Monte Rufeno da circa 40 posti per briefing, riunioni di lavoro o incontri. La sala è attrezzata con impianti audio, luci e videoproiezione. L'Ecomuseo pertanto, grazie al personale della Riserva Naturale Monte Rufeno è in grado di organizzare conferenze e convegni in tutte le loro fasi, dalla logistica all'ospitalità del territorio, dal servizio tecnico alla pubblicazione degli atti del convegno, etc..

20- Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere

Presso la sede dell'Ecomuseo e nei locali che i due Comuni mettono a disposizione l'Ecomuseo organizza, anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, concerti musicali, presentazioni di libri, happening e reading etc..

21- Sistemi museali e biglietti integrati

All'Ecomuseo sono collegate diverse realtà museali e culturali presenti sul territorio dei due Comuni (Acquapendente e Proceno). In ogni struttura aderente all'Ecomuseo potrà essere possibile acquistare il biglietto integrato PaMu (acronimo che sta per Paglia Musei) che consente di visitare anche il Museo Naturalistico del Fiore, il Museo diocesano, il Museo contadino di Proceno, la casa delle tradizioni contadine, il Monumento naturale Bosco del Sasseto.

22- Visita guidata al Museo della Civiltà Contadina

La struttura si trova all'interno del Palazzo Sforza di Proceno. Per la visita è necessaria la prenotazione

23- Teatro Boni

Il Teatro Boni sorge nella Tuscia viterbese, nel centro storico di Acquapendente. E' un edificio ottocentesco completamente ristrutturato che oggi è divenuto uno spazio teatrale e allo stesso tempo una struttura polivalente di grande prestigio, riconosciuta nel territorio come un luogo di promozione culturale per progetti teatrali e non solo. Ha un'architettura di teatro all'italiana con una sala di 250 posti, composta da una platea e 3 ordini di palchetti, ha un palcoscenico attrezzato che consente qualsiasi tipo di allestimento per prosa, danza, concerti, one man show e concerti musical. Il teatro è di proprietà del Comune di Acquapendente e gestito dall'Associazione culturale TE.BO.

6. Partecipazione degli utenti – Difesa dei diritti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, l'Ecomuseo, nell'ambito della politica della qualità, svolge verifiche periodiche con un modulo redatto dal personale incaricato sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza. L'Ecomuseo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e

suggerimenti, e indicazioni lasciate sul registro dei visitatori. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Coordinatore. Su richiesta, l'Ecomuseo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, attività svolte, questionari, reclami e suggerimenti), il personale addetto semestralmente presenta ai due Comuni una relazione sull'Ecomuseo, al fine di monitorare l'attività di gestione del sistema dei servizi offerti dalle strutture aderenti all'Ecomuseo.

7. Disposizioni per la sicurezza

Il sistema Ecomuseo Alta Tuscia del Paglia adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il sistema Ecomuseo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dalle strutture.

8. Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dall'Ecomuseo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio di Direzione della Riserva Naturale Monte Rufeno e/o all'indirizzo di posta elettronica direzione@monterufeno.it