

COMUNE DI AQUINO



Provincia di Frosinone

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA COMUNALE "AQUINAS"



Principi generali

La Carta dei servizi della Biblioteca è lo strumento che:

- garantisce l'orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti;
- stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della Biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti.

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca Comunale "Aquinas" si ispira ai principi di imparzialità e uguaglianza enunciati nello Statuto della Regione Lazio e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti.

La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le Biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La Biblioteca: storia e patrimonio

Con delibera della Giunta Comunale, la Biblioteca è stata denominata “Aquinas” in omaggio ai due grandi uomini di cultura che rappresentano Aquino, San Tommaso e Giovenale; l’uno l’altissimo cantore della verità della fede cristiana, l’altro il cantore indignato della corruzione della Roma imperiale.

Nel logo della biblioteca, sono raffigurati perciò entrambi gli Aquinati che danno tanto lustro alla Città.

La biblioteca è collocata all’interno dell’edificio comunale, in una grande sala dirimpetto all’aula consiliare, e ne ha la medesima ampiezza. Vi si accede sia dal bellissimo e ampio atrio comunale, sia dall’esterno nel lato sinistro dello stesso edificio.

Oltre che di un arredamento moderno e funzionale, è dotata anche di varie postazioni internet e multimediali, di riviste, di CD e anche di dischi di musica classica e apposita piccola platea. La biblioteca, parte integrante dell’Organizzazione Bibliotecaria Regionale, associata all’ABI e facente parte dell’associazione bibliotecaria della Valle dei Santi, fornisce il servizio di prestiti all’esterno e all’interno dell’ABI tramite appositi automezzi ed ha tutti i volumi in dotazione registrati nel sistema OPAC di Roma (www.opac.uniroma.it).

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da 16425 Volumi, su qualunque supporto, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, da periodici e da audiovisivi.

Possiede centinaia di titoli di opere generali, filosofia, religione, scienze sociali, linguistica, scienze pure, scienze applicate, arti, letteratura, geografia e storia .

Inoltre è in dotazione di circa 200 volumi che trattano dell’opera di san Tommaso d’Aquino; tra queste anche una edizione della “Summa” in folio, del ‘700, in corso di restauro. Gli iscritti dotati di apposita tessera di prelievo per il prestito, sono circa 2.500.

Accesso e orario

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche. Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, informazioni, bibliografica e prestito.

E’ aperta al pubblico per 36 ore a settimana; l’orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, il martedì e il giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 15:00 alle ore 18:00 ed è pubblicizzato sul sito web del Comune di Aquino, all’ingresso e nelle sale della stessa Biblioteca.

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

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto, non danneggiare il patrimonio, non disturbare l'attività di studio ed osservare le norme previste nel Regolamento, di cui è affissa copia nella Biblioteca e che è pubblicato sul sito web del Comune di Aquino.

Consultazione

La consultazione è resa più agevole dalla collocazione dei volumi a scaffale aperto, che consente ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti; il patrimonio librario è suddiviso per aree disciplinari secondo la Classificazione decimale Dewey, per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata nell'arco di pochi minuti.

I periodici sono consultabili soltanto in sede; l'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore o comunque ha massima visibilità ed è a consultazione libera, mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza per le necessità informative e per l'accesso ai servizi offerti.

Per la consultazione del Catalogo del Polo SBN sono disponibili due postazioni riservate agli utenti. Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca.

L'utente può chiedere al personale di tenere a disposizione per sette giorni uno o più volumi per ulteriori successive consultazioni.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere alla Biblioteca un rimborso pari al suo valore di mercato.

Servizio di reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico, sull'attività della Biblioteca, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

La Biblioteca risponde, di norma entro 24 ore, anche a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail o per posta.

Nel caso in cui l'informazione non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è comunque ricontattato e messo a conoscenza dei tempi utili per ottenere il risultato della ricerca (entro 3 giorni).

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

Rete Internet

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria.

Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'Indice, se il servizio è a titolo gratuito. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione due computer per accedere a tali servizi.

Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

Prestito locale

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici sono esclusi dal prestito. La disciplina del prestito si applica all'utenza interna (personale della biblioteca) con le specifiche seguenti:

1. per gli utenti interni il prestito ha una durata commisurata allo svolgimento delle attività svolte per conto della Biblioteca, del Comune, della Regione;
2. nel caso di utenza esterna il prestito è consentito solo per un massimo di tre volumi per utente e ha una durata di trenta giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di quindici giorni.

Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Polo, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento (tessera di una Biblioteca e/o documento d'identità).

Il lettore è tenuto a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito, a conservare correttamente i volumi - sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento - e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.

In caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e dopo cinque giorni dall'invio, da parte della Biblioteca, di una comunicazione di sollecito, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione e restituendo i documenti.

Trascorsi trenta giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al doppio del tempo del ritardo al momento della consegna del documento.

La Biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di quindici giorni.

L'eventuale rinnovo del prestito per l'utente esterno è concesso per una sola volta e per la durata di quindici giorni. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito; oppure telefonicamente o tramite mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza. Il rinnovo non è concesso per i volumi richiesti da parte di altri utenti.

Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto al riacquisto dell'opera; la Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere alla Biblioteca un rimborso pari al valore attuale di mercato. I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 30 minuti prima della chiusura.

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

I servizi vengono effettuati, di norma, in regime di reciproca gratuità, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. Possono avvenire anche a titolo oneroso e, se a carico dell'utente, questi deve essere informato con congruo anticipo.

Le richieste si accettano in sede (mediante apposito modulo cartaceo), tramite e-mail all'indirizzo **bibliotecaaquinas@gmail.com** oppure **segreteria.aquino@alice.it**, a mezzo pec all'indirizzo

biblioteca.aquino@pec.it oppure **protocollo.aquino@pec.it**, indicando il motivo della richiesta del servizio e i propri recapiti.

La Biblioteca assicura il prestito interbibliotecario in uscita e in entrata. La durata del prestito interbibliotecario è di trenta giorni e non è rinnovabile.

L'utente e la biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danno o smarrimento, utenti e biblioteca richiedente si atterranno alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

I documenti ottenuti in prestito interbibliotecario devono essere consultati presso la sede della Biblioteca.

La Biblioteca effettua il servizio di document delivery, cioè riproduce e invia i documenti richiesti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti, di norma, entro un giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi due giorni lavorativi provvede alla spedizione. Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica. La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di document delivery ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile.

Riproduzioni

La Biblioteca fornisce il servizio di fotoriproduzione, mediante attrezzatura per l'attività di riprografia, a titolo oneroso.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo bibliotecaaquinas@gmail.com oppure segreteria.aquino@alice.it.

Il Responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

Attività culturali

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali, anche in

collaborazione con altre istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web del Comune di Aquino.

Donazioni

Il Responsabile della conduzione della Biblioteca pone in essere, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari ai sensi del codice civile per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti. Spetta comunque al responsabile della conduzione della Biblioteca la facoltà di proporre di non procedere a quanto necessario per l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca e quando sussistano problemi di disponibilità di spazio, fino a quando gli stessi non siano risolti.

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare al Responsabile della conduzione della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Responsabile della conduzione della Biblioteca, oppure in forma scritta all'indirizzo e-mail bibliotecaaquinas@gmail.com oppure segreteria.aquino@alice.it.

Il Responsabile dà motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

La comunicazione con l'utente

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web del Comune di Aquino, la pagina Facebook del Comune di Aquino, la posta elettronica, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN. E' in fase di realizzazione anche apposito canale YouTube.

La Biblioteca Aquinas dispone di un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 41 del 29.12.2020

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca è pubblicata sul portale della Regione Lazio alla pagina dedicata alle Biblioteche e può sempre essere aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e della normativa di riferimento.

Carta dei Servizi del Museo della Città di Aquino “Khaled al-Asaad”

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Museo s'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 il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "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" e successive;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura dell' Ufficio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne faccia richiesta all'ingresso del museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

STORIA Il Museo di Aquino è stato inaugurato nell'anno 2000 all'interno di una struttura di proprietà Comunale precedentemente utilizzata come mattatoio Comunale. Nel corso del 2014 l'allestimento è stato oggetto di una ridefinizione utile a migliorare la fruizione dei materiali esposti. Nel 2015 il Museo è stato intitolato all'archeologo siriano Khaled al Assad, vittima del terrorismo. La struttura, posta in un punto mediano tra la città antica e il centro moderno, dispone di un ampio giardino nel quale si conservano i resti di alcune strutture romane edificate a contenimento dell'antica via Latina che transitava proprio davanti al museo.

FINALITÀ E' scopo del museo 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 nell'ambito della normativa vigente, 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 di documentazione della realtà territoriale e realizza attività dirette alla promozione culturale dei cittadini e alla valorizzazione turistica del territorio. Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti,

assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività.

MISSIONE Il Museo assolve alla propria missione attraverso: l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni. Il Museo Archeologico si articola in un percorso tematico e cronologico che mira a percorrere le principali tappe della storia cittadina: dalla preistoria e protostoria si passa a narrare le vicende del territorio in età repubblicana e imperiale per chiudere con le vicende legate alla città medievale.

- Il Museo si articola nelle seguenti sezioni:

.sezione preistoria e protostoria (verde)

-sezione preromana e romana (arancio)

-sottosezione di approfondimento dedicata al mondo funerario romano (blu)

-sezione medievale (gialla)

I materiali esposti nel Museo provengono da recuperi di vario genere, da donazioni di privati cittadini e da recenti scavi archeologici a cura della SABAP Lazio.

L'attività scientifica del museo si fonda su:

- attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori e pubblicazioni;

- attività di ricerca scientifica incentrata in particolare su: studio dei materiali antichi, scavi di superficie anche in collaborazione con la SABAP-L ed istituzioni universitarie: italiane e straniere.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

2.1 Superficie espositiva e spazi esterni

Il Museo dispone di una superficie espositiva pari a circa 300 mq e di ulteriori 30 mq destinati ai magazzini. Fa parte del Museo il giardino che lo circonda su quattro lati con annessa area archeologica.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo 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. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture 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 e/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 s'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).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L. R. 18/2000" e successive modifiche tra cui articolo 32 della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale".

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di una segreteria organizzativa per informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito ufficiale del Museo di Aquino "Khaled al Asaad": <https://www.aquinoiturismo.it/localita-museo-della-citta-e-area-archeologica>

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato sul sito del Comune.

L'accesso al Museo è gratuito così come stabilito dall'art. 18 del Regolamento del Museo approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 29.09.2010.

Per garantire una regolare programmazione delle visite guidate, o altri servizi pianificati dal Museo a favore degli utenti, la prenotazione è obbligatoria nei sotto elencati casi:

1. scolaresche
2. gruppi (quando superano le 10 unità)
3. quando è richiesto l'ausilio di una guida (il servizio guide è a pagamento)
4. per le attività e i laboratori didattici (i laboratori sono a pagamento)

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando allo 0776.729061 o tramite e-mail: museo@comune.aquino.fr.it

IMPORTANTE qualora le prenotazioni dovessero essere annullate, è necessario informare tempestivamente la segreteria organizzativa del Museo.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è possibile utilizzare:

1. il registro dei visitatori posto all'ingresso del museo
2. il foglio Feedback che viene consegnato ai visitatori insieme con il biglietto d'ingresso
3. lasciare una lettera nell'apposita cassetta per suggerimenti e reclami allestita all'ingresso del museo.
4. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: Piazza del Municipio n. 1, 03031 Aquino (FR)

Il Responsabile Didattico e la segreteria organizzativa del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento e/o sono raggiungibili telefonicamente durante l'orario di apertura degli uffici e comunque dal lunedì al Venerdì.

4.2. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture del materiale archeologico esposto.

- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme vigenti
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

SERVIZIO DESCRIZIONE CONDIZIONI

L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero: € 2.00

biglietto ridotto: € 1.00 sopra i 65 anni d'età, scolaresche, ragazzi fino a 18 anni.

Ingresso gratuito per: cittadini residenti nel Comune di Aquino, diversamente abili e loro accompagnatori, alle guide turistiche dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità.

Per esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero, chiedere alla biglietteria.

Biglietteria: aperta negli orari di visita al Museo

Informazioni: 0776/729061

E-mail: museo@comune.aquino.fr.it

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO DESCRIZIONE CONDIZIONI

Le consultazioni del materiale bibliografico conservato nella biblioteca del museo e del materiale d'archivio sono possibili previa richiesta alla direzione del Museo e prenotazione da inoltrare all'indirizzo mail: museo@comune.aquino.fr.it

Le duplicazioni e riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio sono consentite nel rispetto della normativa Nazionale vigente.

L'attività di ricerca e studio sui materiali della collezione è soggetta ad autorizzazione da parte della SABAP Lazio e della Direzione del Museo.

5.3 Formazione e didattica

SERVIZIO DESCRIZIONE CONDIZIONI

ATTIVITÀ DIDATTICA

Destinatario: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado.

Il Museo organizza ogni anno attività didattiche articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia all'interno delle scuole.

Accesso: a pagamento

FORMAZIONE ADULTI

Destinatari: adulti

Per gli adulti, ogni anno, sono predisposti laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti e volti alla formazione permanente e continuata con lezioni e visite guidate.

Accesso: a pagamento e/o gratuito

TIROCINI E STAGE

Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti

A richiesta il Museo accoglie tirocini e stage svolgendo azione di tutoraggio, assistenza e formazione. I progetti riguardano temi di museografia e museologia, gestione museale e/o afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo

Accesso: con convenzione e/o richiesta scritta redatta incarta semplice indirizzata al Sindaco di Aquino.

ASSISTENZA TESI

DESTINATARI: studiosi di ogni ordine e grado

Il Museo svolge attività di tutoraggio dei soggetti offrendo l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato

Accesso: da concordare

Accesso: gratuito

PROGETTI DI COLLABORAZIONE COL TERRITORIO

DESTINATARI: Enti locali, Ecclesiastici, associazioni pubbliche e private, pro loco ecc.

Il Museo, al fine di agevolare la diffusione della cultura e i rapporti con il territorio definisce/collabora/partecipa alla realizzazione di progetti culturali volti alla valorizzazione del patrimonio.

Accesso: da concordare

5.4 Promozione e comunicazione

SERVIZIO DESCRIZIONE CONDIZIONI

DESTINATARI: senza restrizioni

Il Museo si impegna nella realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati)

Il Museo, nell'ambito delle attività di promozione comunicazione, cura la diffusione di contributi specifici da inserire sul portale web e sulle pagine social del Museo.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000" e successivi

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE INDICATORE STANDARD

Il Museo dispone di un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 40 del 29.12.2020. Per la trasparenza la Carta dei servizi adottata è diffusa in modo adeguato e presente all'ingresso del museo e pubblicata sul sito e aggiornata ogni tre anni

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE INDICATORE STANDARD

Il Museo si impegna nella programmazione e controllo delle attività attraverso l'approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE INDICATORE STANDARD

Sicurezza Antifurto - videosorveglianza presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.

Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) rispetto delle normative di base;

Presenza della segnaletica di sicurezza

Confortevolezza, pulizia settimanale

Illuminazione sistemi differenziati di illuminazione per la valorizzazione dei reperti esposti.

Riscaldamento - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C

Accessibilità garantita a tutti tipi di utenti compresi i diversamente abili. Possibilità di effettuare il percorso tattile per utenti ipovedenti.

Possibilità di parcheggio nell'area adiacente al museo per auto e pullman;

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE INDICATORE STANDARD

Organizzazione, Responsabile Scientifico (Direttore scientifico) nominato con atto formale

Funzioni fondamentali:

Responsabile Didattico (Direttore Scientifico)

Curatore Museale, incarico affidato con atto formale.

Operatore Museale, individuato in organico.

Altro personale individuato con specifici progetti del servizio civile nazionale

Segreteria organizzativa:

n. 2 unità pianificazione atti amministrativi In ruolo presso il Comune di Aquino (Risorse interne) aggiornamento formazione, autoformazione formazione, autoformazione del personale costante e frequente continuità adeguatezza organico il personale interno è affiancato con continuità da altri operatori giovani e qualificati (archeologi, storici dell'arte interpreti, sociologi etc..) e volontari con formazione adeguata

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE INDICATORE STANDARD

Conservazione monitoraggio sulle condizioni di conservazione, Ordinamento e catalogazione presenza di inventari e cataloghi redazione secondo modalità stabilite dalla Regione Lazio e dall' ICCD

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO INDICATORE STANDARD

accessibilità ampio orario di apertura al pubblico

Apertura:

160 giorni annui (circa), aperture dal venerdì alla domenica di ogni settimana dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Su prenotazione da effettuarsi via mail o per telefono il museo è aperto tutti i giorni.

Accoglienza:

massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;
Facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni nome completo del Museo:

Museo Civico Archeologico

Orari di apertura:

esposti all'esterno del museo e sul sito internet

Segnalazione dei vari servizi:

bookshop, bagni, uscite di sicurezza, ufficio di segreteria.

Presenza costante di un operatore qualificato:

in orario d'apertura (incluso il sabato e la domenica)

Sussidi alla visita:

disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali e cataloghi, didascalie, pannelli didattici, percorso didattico per bambini 6-11 anni dotato di apposita pannellistica.

Completezza dell'apparato didascalico:

l'apparato didascalico è composto da un livello base con informazioni minime e da un livello superiore che si avvale di dettagliate schede di approfondimento. In aggiunta il museo offre supporto durante le visite attraverso personale specializzato presente nella struttura durante il regolare orario di apertura.

Professionalità delle guide:

-archeologi, storici dell'arte. Laureandi in archeologia e laureandi in storia dell'arte.

Didattica

Pianificazione delle attività: redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche con prenotazione obbligatoria.

Consultazione messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc;
accesso: da concordare

Distribuzione in sala di consultazione evasione delle richieste: immediata

Prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico: non consentito.

Prestito del materiale bibliografico: consentito, da concordare modi e tempi.

Riproduzioni: esecuzione sollecita delle riproduzioni entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti e solo previa autorizzazione acquisita dalle competenti organismi di riferimento MiBAC; SABAPLazio.

Consulenze specializzate

Tempestività del servizio: secondo concertazione;

Telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione.

Eventi culturali

Programmazione di eventi culturali: n. 12 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con Enti vari.

Informazione e comunicazione al pubblico comunicato stampa per eventi specifici

Tempestiva: 1 settimana -10 gg prima dell'evento

Divulgazione mediante periodici e/o sito del Comune trasmissione tempestiva dei file all' ufficio

comunicazione del comune che provvede ad inviarli a: quotidiani, periodici etc... e a pubblicarli sul sito ufficiale del comune. Aggiornamento tempestivo delle news.

8. 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, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, giornaliere verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini - questionari (feedback) raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta posizionata all'ingresso del Museo.

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 Direttore Generale. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Responsabile didattico del Museo da sottoporre alle valutazioni della Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (Bilancio sociale).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE INDICATORE STANDARD

Monitoraggio delle visite rilevazione oggettiva del numero dei visitatori attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)

Monitoraggio della qualità rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari) esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta);

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio: Museo della Città di Aquino "Khaled al-Asaad", piazza Municipio 1, 03031 Aquino (FR), e all'indirizzo di posta elettronica della segreteria organizzativa del Museo: museo@comune.aquino.fr.it

**Modulo di reclamo e/o suggerimento da inserire nell'apposita cassetta all'entrata del museo.
(si prega di compilare in stampatello)**

Cognome* _____

Nome* _____

Nato/a a _____ prov. _____ il _____

Residente a* _____ prov. _____

Via* _____ n. _____

Cap* _____ telefono* _____ cell. _____
fax _____

e-mail* _____

oggetto del reclamo* _____

motivo del reclamo _____

richieste di miglioramento del servizio (specificare quale servizio)* _____

Si informa il visitatore ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 30/06/2003 n. 196, che i dati sensibili verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi organizzati dal Museo Civico Archeologico di Anzio.

data _____ firma _____
al presente reclamo verrà data risposta entro 30 gg.

*Campi obbligatori