



COMUNE DI SORA

Provincia di Frosinone

ALLEGATO A

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Museo Civico della Media Valle del Liri

Adottata con deliberazione di G.C. n. 187 del 03/10/2025

PRESENTAZIONE

La Carta dei 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, il Museo Civico della Media Valle del Liri si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo adottata 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 (...)".*

Sono, inoltre, 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 l'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”;
- 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.Les. 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 s.m.i.

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 della Media Valle del Liri è un'istituzione pubblica aperta al pubblico e a disposizione di cittadini e visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta. Il Comune di Sora 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 della Media Valle del Liri 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 G.C. n. _____ del _____ ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo Civico della Media Valle del Liri, istituito nel 1979 con Delibera di Giunta Comunale n. 629 del 22 ottobre 1979, è una istituzione museale pubblica, di proprietà e a gestione diretta del Comune di Sora.

La missione del Museo Civico della Media Valle del Liri di Sora, come stabilito nel Regolamento, si ispira alla definizione adottata dall'ICOM (2022):

«Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro e al servizio della società, che svolge attività di ricerca, raccoglie, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità».

Il Museo orienta in particolare la propria azione alla tutela e valorizzazione del patrimonio archeologico e storico-artistico del territorio sorano e della Media Valle del Liri, con l'obiettivo di renderlo accessibile e comprensibile a tutte le comunità di riferimento.

In questa prospettiva il Museo si configura come un luogo di ricerca scientifica, conservazione, educazione e partecipazione culturale, capace di promuovere conoscenza, senso di appartenenza e crescita sociale. A servizio della città e del territorio, il Museo si propone come punto di riferimento per la cittadinanza, le scuole, i visitatori e gli studiosi, favorendo il dialogo tra passato e presente e contribuendo allo sviluppo culturale, sociale ed educativo della comunità.

Il patrimonio museale è costituito da un insieme di beni archeologici che documentano la storia della città di Sora e del suo territorio, dalla preistoria all'inizio dell'età moderna, e comprende:

- reperti archeologici dalla colonia latina e dalla fase municipale di Sora (IV–I sec. a.C.), fino all'età imperiale;
- il corpus epigrafico;
- fregi, rivestimenti decorativi e materiali di arredo di monumenti funerari (I sec. a.C. – I sec. d.C.);
- reperti provenienti dal tempio romano inglobato nella Cattedrale di Santa Maria Assunta (altari, fra cui uno con dedica a Marte ed uno a Flora, calotta bronzea dedicata a Minerva, terrecotte architettoniche, thesaurus, colonne);
- il recinto funerario augusteo, riallestito nel chiostro interno;
- reperti provenienti da scavi archeologici recenti nel territorio comunale;
- materiali relativi alla fase medievale e post-medievale, che illustrano la vita urbana e religiosa di Sora;
- una sezione dedicata alla trasformazione del territorio in età moderna, con particolare attenzione allo sviluppo delle cartiere della valle del Liri;

Il patrimonio del Museo è inventariato e catalogato secondo gli standard nazionali e regionali (ICCD – Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione). I dati sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del Museo, che viene periodicamente aggiornato dal personale scientifico.

Sono, inoltre, presenti schede di restauro e di movimentazione relative ai beni museali, ad uso interno, che documentano gli interventi conservativi e le operazioni di spostamento.

Indirizzo e contatti Museo Civico della Media Valle del Liri

Via: Piazza Mayer Ross – 03039 Sora (FR)

Telefono: 0776/828301 (Sede) – 0776/828641 (Ufficio)

Email: museo.sora@comune.sora.fr.it

Sito web: <https://comune.sora.fr.it/luoghi/3270612/museo-media-valle-liri>

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:
 - laboratori tematici e creativi rivolti a scuole, famiglie e pubblico adulto;
 - percorsi di avvicinamento al patrimonio storico, archeologico del territorio;
 - attività inclusive per utenti con disabilità sensoriali e cognitive;
 - progetti speciali di divulgazione e partecipazione attiva, anche in occasione di eventi locali o nazionali (Giornate Europee del Patrimonio, Notte dei Musei, Giornate dell'Archeologia).

I servizi educativi sono curati dal Direttore e dal personale museale, con supporto di operatori esterni qualificati.

- **Servizio didattico per il pubblico scolastico** - Il servizio dedicato alle scuole del territorio di ogni ordine e grado si articola in:
 - percorsi didattici nelle sale espositive, differenziati per fascia di età;
 - laboratori di approfondimento;
 - attività per studenti con bisogni educativi speciali, con materiali semplificati e percorsi inclusivi.

Il servizio è gratuito e disponibile da ottobre a maggio, su prenotazione.

Per accedere è sufficiente prenotare telefonicamente e confermare la visita tramite la scheda allegata al programma annuale, distribuita agli Istituti a inizio anno scolastico, disponibile anche presso l'area di accoglienza e sul sito web del Museo.

- **Servizio di visite guidate per il pubblico adulto** - Il servizio gratuito di visite guidate, curato da personale specializzato, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Il servizio è attivabile su richiesta per gruppi di almeno 10 persone.

Per gli utenti diversamente abili è previsto un servizio dedicato.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza del Museo o scaricabili dal sito web Museo.

- **Stage formativi e tirocini** - Il Museo è sede ospitante di stage e tirocini per studenti, laureandi e laureati di corsi di studio coerenti con la missione dell'istituto (archeologia, beni culturali, storia dell'arte, museologia, comunicazione culturale).

L'attivazione degli stage/tirocini avviene tramite convenzioni con università, accademie e scuole e la redazione di progetti formativi individuali, in cui sono definiti obiettivi, modalità operative e tutoraggio.

- **Servizi specialistici** - Il Museo mette a disposizione e assicura agli utenti:

1. Biblioteca

È annessa al Museo la Biblioteca Comunale di Sora, che costituisce un importante strumento di supporto alla ricerca e alla valorizzazione del patrimonio locale.

La Biblioteca conserva un Fondo Locale dedicato alla storia e alla cultura della città di Sora e del territorio circostante, nonché una sezione specializzata in archeologia del territorio, strettamente collegata alle collezioni e alle attività scientifiche del Museo.

Orari di apertura: dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 18:30;

Catalogo: consultabile in sede e attraverso il catalogo informatizzato.

Modalità di consultazione: accesso libero durante l'orario di apertura; per ricerche specialistiche è possibile richiedere assistenza bibliografica al personale.

2. Archivio

L'Archivio Storico Comunale di Sora, annesso al Museo e situato presso l'ex Convento dei Minori Conventuali in Piazza San Francesco, conserva la documentazione prodotta dal Comune nel corso dei secoli, a partire dall'Ottocento, insieme a fondi provenienti da enti pubblici soppressi e da raccolte private pervenute per dono, deposito o comodato.

L'Archivio svolge le funzioni di conservazione, ordinamento, inventariazione e valorizzazione del patrimonio documentario. È uno strumento essenziale per la tutela della memoria storica dell'Ente e per il diritto di accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza storica locale.

Orari di apertura: martedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle 18:00;

Consultazione su prenotazione: è possibile accedere anche in altri giorni, previa richiesta formale;

Catalogo: consultabile in sede.

La consultazione è consentita per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione individuale secondo quanto stabilito dal regolamento comunale. Alcuni documenti, per motivi di riservatezza o di conservazione, possono essere esclusi dalla libera consultazione.

3. Laboratorio di restauro.

4. Laboratorio fotografico.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo è aperto al pubblico per un minimo di 24 ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito dal lunedì al sabato ed è pubblicizzato sul sito web del Museo, sul sito del Comune di Sora, sulla pagina facebook del Museo, all'ingresso con apposita segnaletica e nelle sale dello stesso Museo. Con gli stessi mezzi viene tempestivamente comunicato al pubblico ogni eventuale cambiamento di orario.

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate per effettuare riprese fotografiche e video.

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

È presente una segnaletica dedicata per facilitare il raggiungimento del Museo e la segnaletica esterna con indicazione dei giorni e degli orari di apertura in italiano/inglese. Nella piazza antistante il museo è presente un ampio parcheggio con posti riservati ai disabili.

Orario di apertura

Il Museo Civico della Media Valle del Liri è aperto al pubblico con il seguente orario:

- Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì: ore 9:00 – 13:00.
- Sabato: ore 9:00 – 13:00 e ore 15:00 – 19:00 (ore 16:00 – 20:00 orario estivo)
- Seconda domenica del mese: ore 09:00 – 13.00.

In occasione di eventi straordinari, attività speciali o aperture eccezionali, il Museo potrà rimanere aperto anche nei giorni e negli orari normalmente di chiusura.

Chiusura ordinaria e straordinaria

Il giorno di chiusura ordinaria è il martedì. Il Museo resta chiuso nei giorni festivi compresa la festività della Santa Patrona della città di Sora.

Le eventuali variazioni di apertura e chiusura sono comunicate con congruo anticipo attraverso il sito web, i canali social ufficiali e l'area di accoglienza del Museo.

Informazione e orientamento: il Museo assicura all'utenza informazioni sui servizi e sulle modalità di fruizione attraverso l'area di accoglienza, il sito web del Comune di Sora, i social dedicati e gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: attivo dal lunedì al venerdì, al numero del Museo 0776/828301 e tramite indirizzo e-mail istituzionale (museo.sora@comune.sora.fr.it).

Biglietteria e Area di Accoglienza: L'accesso al Museo è gratuito.

L'Area di accoglienza, situata all'ingresso del Museo, è il primo punto di orientamento per i visitatori e mette a disposizione del pubblico materiale informativo e divulgativo:

- brochure del Museo;
- guida del Museo;
- guida della città di Sora;
- guida alle mura poligonali.

Il personale addetto fornisce inoltre supporto ai visitatori, offrendo informazioni sulle collezioni, sulle attività e sugli eventi promossi dal Museo e dal Comune di Sora.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata dal piano terra ai piani superiori, grazie alla presenza di ascensori e rampe di collegamento che consentono di raggiungere le diverse sezioni del percorso museale. Sono inoltre disponibili servizi igienici accessibili.

Il Museo si impegna a rimuovere progressivamente ogni barriera architettonica e sensoriale, promuovendo una fruizione inclusiva e partecipata, in coerenza con i principi di accessibilità universale stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

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, collezioni e percorsi

Articolazione degli spazi: il Museo si articola in 10 sale espositive permanenti, distribuite su quattro livelli (seminterrato, piano terra, primo e secondo piano), collegate da ascensori, scale e rampe di collegamento, che consentono la piena accessibilità dal piano terra ai piani superiori. A questi ambienti si aggiunge il chiostro, che costituisce uno spazio aperto e polifunzionale, utilizzato sia per l'esposizione di reperti sia per attività culturali, didattiche e comunitarie.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono collocati:

- al piano terra (ingresso da Piazza San Francesco);

- al secondo piano (ingresso da Piazza Mayer Ross), in sale attrezzate con impianti di illuminazione e supporti espositivi mobili.

Sono inoltre presenti specifici ambienti destinati a:

- attività educative e laboratori didattici;
- sala conferenze e proiezioni, dotata di impianto audio-video;
- spazi adeguati per iniziative della comunità (incontri, presentazioni, attività partecipative);
- aree di accoglienza e di sosta per il pubblico.

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala del Museo è dotata di pannelli esplicativi in lingua italiana, con informazioni chiare e leggibili che illustrano i reperti e i contesti storici di riferimento.

Collezioni: Il Museo espone attualmente circa 60 reperti, pari a circa il 10% del patrimonio complessivo conservato nei depositi museali, in condizioni idonee di tutela e sicurezza.

I materiali non esposti al pubblico, vengono periodicamente valorizzati attraverso mostre temporanee, attività didattiche e progetti di ricerca, consentendo così una fruizione più ampia e dinamica del patrimonio museale.

Depositi: Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati secondo criteri scientifici e museografici adeguati che garantiscono tutela, sicurezza e condizioni conservative idonee.

La consultazione dei reperti conservati nei depositi è consentita esclusivamente per motivi di studio e ricerca ed è soggetta ad autorizzazione individuale.

Le modalità di richiesta sono le seguenti:

- presentazione di una domanda scritta indirizzata al Direttore del Museo, indicando generalità del richiedente, argomento e finalità della ricerca;
- allegazione di un documento di identità valido;
- rilascio di autorizzazione da parte della Direzione del Museo, che potrà fissare modalità e tempi della consultazione.

L'accesso è gratuito e avviene sotto la supervisione del personale scientifico incaricato, nel rispetto delle norme di sicurezza e di conservazione dei beni.

Valorizzazione

Esposizioni temporanee: il Museo organizza mediamente 3 esposizioni temporanee all'anno, secondo una programmazione culturale definita annualmente.

Le esposizioni temporanee costituiscono un importante strumento di valorizzazione del patrimonio e di dialogo con il territorio, offrendo al pubblico opportunità di conoscenza sempre nuove e diversificate.

Attività di promozione del patrimonio: il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo, rivolte a pubblici diversi e finalizzate a favorire la conoscenza, la partecipazione e la crescita culturale della comunità.

Tra le attività di promozione rientrano:

- convegni e conferenze scientifiche;
- rassegne ed eventi culturali;
- performance artistiche, concerti e letture pubbliche;
- iniziative per famiglie e bambini “domeniche al museo”, laboratori creativi e didattici;
- laboratori tematici per diverse fasce di utenza;
- attività di mediazione culturale e sociale, volte a favorire l’inclusione e l’accessibilità del patrimonio.

Il Museo partecipa inoltre a progetti in partenariato con istituzioni italiane e straniere, finalizzati alla valorizzazione del patrimonio e allo scambio di esperienze nel campo della ricerca, della conservazione e della didattica.

Pubblicazioni e Cataloghi: il Museo è dotato di una guida completa dell’allestimento, che illustra in maniera organica l’intero percorso museale e le collezioni.

Al momento non dispone di altri cataloghi scientifici o divulgativi, né di un periodico o bollettino a carattere continuativo. Tuttavia, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, il Museo cura e realizza:

- brochure informative e materiali di presentazione;
- schede didattiche a supporto delle attività educative;
- altri prodotti editoriali di carattere scientifico e divulgativo, anche in collaborazione con istituzioni italiane ed estere.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e al rispetto degli standard di qualità previsti dalla presente Carta:

- compilando l’apposito modulo disponibile presso l’area di accoglienza del Museo;
- scaricando il modulo dal sito web del Museo;
- inviando una comunicazione via e-mail all’indirizzo: museo@comune.sora.fr.it.

Tutte le segnalazioni saranno registrate e trasmesse alla Direzione del Museo per la valutazione. Il Museo si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

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.