



Museo Piana delle Orme
Via Migliara 43,5
04100 Borgo Faiti - Latina

Museo Piana delle Orme

Carta della qualità dei servizi

PREMESSA

La *Carta della qualità dei servizi* costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti dal Museo, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. La Carta dei servizi costituisce, infatti, 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 a 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- Pensare il museo dalla parte del pubblico;
- Realizzare un contratto fra museo e società;
- Individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- Aderire ai principi fondamentali dell’Atto di indirizzo sugli standard.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Piana delle Orme si ispira ai “principi fondamentali” enunciati:

- Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Nel 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;
- Nel Codice di deontologia professionale dell’ICOM, l’International Council of Museums.
- Decreto legislativo n.113 del 2018 “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”.
- Legge regionale n.24 del 15 novembre 2019 “Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale”.

Tali principi sono:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Il Museo si adopera per garantire l’accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. Il Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a migliorare l’accesso e la fruizione a cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

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 saranno 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.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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).

Presentazione del Museo Piana delle Orme

Caratteristiche essenziali e missione

Il Museo Piana delle Orme è un museo privato con sede in Via Migliara 43,5 – 04100 Borgo Faiti (LT), negli edifici, acquisiti, recuperati e bonificati di un ex allevamento avicolo dismesso (FAM), che insistono all'interno dell'omonima azienda agrituristica.

Inaugurato nel 1997, il Museo fu concepito dal suo fondatore, Mariano De Pasquale, per essere un luogo di conoscenza, di partecipazione e di esperienza. Un luogo in cui i gruppi di utenti, differenti per età, competenze e vissuto, potessero comunicare, confrontarsi e condividere la conoscenza di quanto il passato aveva lasciato, al fine di costruire, attraverso la consapevolezza acquisita nel corso della visita, un futuro di Pace, Rispetto e Tolleranza.

Il Museo Piana delle Orme è stato organizzato per la conservazione, la valorizzazione, la fruizione di una delle collezioni di testimonianze materiali più eterogenee e consistenti a livello europeo. La raccolta, intesa nella sua globalità quale complessa e articolata testimonianza del XX secolo, è stata utilizzata, in un percorso allestito nei capannoni del sito industriale dismesso, per documentare e promuovere la conoscenza della Storia dell'Agro Pontino; la storia dell'Agricoltura e delle sue tradizioni secolari; l'Italia nella Seconda Guerra Mondiale; la Storia delle deportazioni e degli internamenti nei lager nazisti; la Storia del Giocattolo, del Soldatino e del Modellismo; la Storia delle Telecomunicazioni; lo sviluppo della Meccanizzazione Agricola, Civile e Militare ed, infine, le trasformazioni sociali, economiche e culturali verificatesi nei cosiddetti anni del Miracolo Economico (settore in allestimento).

Compiti e servizi

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- L'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- Le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni.
- L'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul recupero e restauro di mezzi e velivoli sia civili sia militari, sulla storia della Seconda Guerra Mondiale, nell'acquisizione di archivi, documenti e testimonianze relative ai temi dei vari settori espositivi che il museo realizza anche in collaborazione con altri musei, associazioni, istituti scolastici e universitari, enti pubblici e privati, civili, religiosi e militari.
- Nell'operare secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure d'informazione agli utenti.
- Nel consentire l'accesso a tutti i cittadini e l'utilizzo dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Diritti degli Utenti

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 un punto informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono (+39 0773258708), fax (+39 0773255000), posta elettronica (pianadelleorme@gmail.com).
- L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite pieghevoli informativi e sul sito del museo.
- L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni o gratuità previste a fronte di speciali convenzioni secondo le determinazioni adottate dalla Direzione e/o per le categorie svantaggiate. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.
- Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi. Per le scolaresche è obbligatorio l'ausilio di una guida. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite posta elettronica. La prenotazione è ritenuta valida dopo l'invio di un modulo debitamente compilato e la conferma scritta da parte degli operatori del Museo.
- Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami la corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Museo Piana delle Orme, Via Migliara 43,5, 04100 B.go Fauti (Latina).
- Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo possono essere contattati, indicando il motivo della richiesta, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: pianadelleorme@gmail.com oppure info@pianadelleorme.it

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. I comportamenti 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 non possono entrare al Museo con bagagli, borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- Introdurre animali, ad esclusione dei cani (solo se muniti di guinzaglio, museruola ed appositi sacchetti per la raccolta delle deiezioni).
- Introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture.
- Effettuare riprese fotografiche e audiovisive per divulgazioni, che non siano state preventivamente autorizzate dalla Direzione.
- Fumare in tutti i locali del Museo.
- Uscire dai percorsi delimitati.
- Consumare cibi e bevande negli spazi espositivi, la loro consumazione è consentita solo nelle aree appositamente predisposte.

Impegni e standard di qualità

Il Museo, in riferimento alle indicazioni presenti nelle seguenti normative:

- Legge regionale n. 42 del 1997 "*Norme in materia di beni e servizi culturali del Lazio*".
- "*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo del museo*" emanato nel maggio del 2001 dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali ex art. 150 del D.L.112/1998;.
- Decreto legislativo n. 42 del 2004 "*Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*", emanato in attuazione della delega contenuta nell'articolo 10 della legge n. 137 del 2002.
- Decreto legislativo n. 156 del 2006 "*Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 in relazione ai beni culturali*".
- Nel Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums.
- Decreto legislativo n.113 del 2018 "*Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale*".
- Legge regionale n.24 del 15 novembre 2019 "*Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale*".
-

Eroga con continuità e regolarità i seguenti servizi:

Strutture e sicurezza

- Idoneità accesso per tutti gli utenti.
- Idoneità accesso dei disabili.
- Parcheggio riservato ai disabili.
- Presenza di antifurto e antincendio regolarmente verificati.
- Pulizia quotidiana.

Organizzazione e risorse Umane

- Presenza di un direttore
- Garantite le funzioni fondamentali della direzione, conservazione, didattica.
- Monitoraggio mensile sulle condizioni di conservazione del patrimonio e riscontri inventariali sugli ammanchi.

Visite

- Informazioni e assistenza con personale qualificato tutti i giorni dalle 9,00 alle 14,00.
- Ampio orario di apertura al pubblico, superiore alle 24 ore settimanali, compreso il sabato e la domenica.
- Orari di visita, con possibilità di accesso ai percorsi espositivi con orario continuato così regolato: dal lunedì al venerdì dalle 9,00-16,00 (ultimo ingresso ore 14,00); sabato, domenica e festivi dalle 9,00 alle 18,00 (ultimo ingresso ore 16,00).
- Giorni di apertura: tutti i giorni. Chiuso il 25 dicembre; 1° gennaio aperto dalle ore 13,00 alle 16,00 (orario biglietteria).
- L'accesso non ha restrizioni ed è regolato da un tariffario esposto al pubblico.
- Le visite da parte di gruppi e/o scolaresche richiedono la prenotazione; l'accesso è regolato da un tariffario.
- Il servizio di guida è prestato da personale volontario.
-

Accoglienza

- Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna. Nome completo del Museo. Orari di apertura esposti all'esterno; tariffario esposto all'ingresso; presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, raggiungibile anche via telefono e/o internet.
- Punto informativo presso la biglietteria;
- Disponibilità di un catalogo del Museo e altri prodotti editoriali e di materiale informativo (opuscoli, volantini ecc.) periodicamente aggiornati; n.1 prodotto editoriale (opuscolo) bilingue redatto e distribuito gratuitamente a tutti gli utenti.
- Disponibilità di informazioni online sui servizi sul sito www.pianadelleorme.com.
- Presenza di segnaletica su mappe stampate; segnaletica sui percorsi e indicazioni dei servizi.
- Apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, dvd, cartoline, gadget ecc.
- Accesso facilitato per disabili al parcheggio, al Museo, al bar, ai servizi, al bookshop. Disponibilità di sedia a rotelle.
- Completezza dell'apparato didascalico.
- Disponibilità di visita guidata accedendo al servizio prenotazioni; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, in collaborazione con l'associazionismo culturale locale.
- Prenotazioni sul posto e/o via telefono e internet negli orari di apertura del Museo.
- Redazione annuale del piano delle attività educativo didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria).
- Collaborazione a progetti di ricerca e consulenze specializzate, su richiesta.
- Programmazione periodica di eventi culturali.
-

Fruizione

- Aperto alla fruizione il 100% dei settori espositivi del Museo.
- Il Museo si obbliga a comunicare l'eventuale chiusura di uno o più padiglioni presso la biglietteria, la Segreteria Organizzativa e il sito internet.
- Attesa per l'accesso alla vista per gruppi max 30 minuti.
- Attesa per l'accesso alla visita per scuole max 30 minuti;
- Attesa per l'accesso alla visita per altre categorie max 10 minuti.

Efficacia della mediazione

- Disponibilità di pannelli in tutti gli spazi espositivi esterni ed interni.
- Disponibilità di audio-guide brevi in italiano, inglese e tedesco nei settori espositivi interni.
- Opuscolo descrittivo in distribuzione gratuita.
- Catalogo generale a pagamento.
- Visite guidate solo su prenotazione.
- Assistenza qualificata per categorie svantaggiate solo su richiesta e prenotazione.
- Redazione annuale del piano delle attività educativo – didattiche.
- Redazione di comunicato stampa per eventi specifici nei giorni antecedenti l'evento.

Educazione e Didattica

- Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato dalle 9,00 alle 14,00.
- Visite e percorsi tematici.
- Elaborazione di percorsi, laboratori e approfondimenti didattici riservati alle scuole di ogni ordine e grado. La partecipazione è regolata da un tariffario che viene comunicato ogni anno direttamente agli istituti scolastici.
- Corsi di formazione per operatori didattici.
- Ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, per l'attivazione di laboratori e/o progetti speciali, riservati a insegnanti e scuole di ogni ordine e grado. Da concordare preventivamente con la Direzione.
- Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti svolte in sede, destinate agli studenti. A pagamento e/o gratuite.
- Assistenza tesi: tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato. Destinatari laureandi. Accesso da concordare preventivamente con la direzione.

Accessibilità al patrimonio (Biblioteca, Fototeca, Depositi)

- Servizio consultazioni al patrimonio librario e all'archivio fotografico facendo una formale richiesta scritta; le consultazioni devono essere autorizzate preventivamente dalla direzione; le consultazioni sono gratuite; copie anastatiche a pagamento.
- Per accedere ai depositi è necessario inoltrare una formale richiesta scritta; l'accesso ai depositi deve essere autorizzato preventivamente dalla direzione; l'accesso ai depositi è riservato a persone adulte accompagnate da personale del Museo.

Consulenze

- Attività di consulenza per l'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione di esposizioni e/o la realizzazione di film inerenti alle tematiche del Museo e/o con materiali del Museo. Da concordare preventivamente con la Direzione.
- Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi. Destinata agli autori, curatori, editori. Da concordare preventivamente con la Direzione.

Progetti Culturali

- Organizzazione e realizzazione di eventi culturali, quali incontri con autori e presentazioni di volumi, conferenze, convegni e seminari. Da concordare preventivamente con la direzione.
- Organizzazione e realizzazione di eventi utili alla divulgazione del patrimonio culturale e storico, compresi intrattenimenti ludici. Da concordare preventivamente con la direzione.
- Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne. Da concordare preventivamente con la direzione.

Promozione e Comunicazione

- Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video). Comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale. Senza restrizioni accesso.
- Accesso gratuito.
- Distribuzione di prodotti editoriali. Senza restrizioni di accesso. A pagamento e/o gratuiti.
- Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget. Destinatari senza restrizioni.
- Accesso di norma a pagamento.
- Comunicazione in rete e periodico aggiornamento web. Destinatari senza restrizioni.
- Accesso gratuito.

Revisione e Aggiornamento

- La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni (tre) anni. Anno ultimo aggiornamento 2021.

Reclami, Proposte, Suggerimenti

- Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali da presentare a mezzo posta all'indirizzo Museo Piana delle Orme, Via Migliara 43,5, 04100 Borgo Faiti (LT) o con posta elettronica al seguente indirizzo pianadelleorme@gmail.com.
- Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e, eventualmente, a rilasciare un biglietto gratuito per una successiva visita.
- Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio del Museo al n. 0773.258708 o all'indirizzo di posta elettronica pianadelleorme@gmail.com

Borgo Faiti (LT), 18 settembre 2025