



**Città di Velletri**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
DEI MUSEI CIVICI DI VELLETRI**



**MUSEI CIVICI  
DI VELLETRI**



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI DI VELLETRI

## INDICE

<b>Carta della Qualità dei Servizi</b>	pag. 4
– <i>Principi fondamentali e ispiratori</i>	
<b>Descrizione della Struttura</b>	pag. 8
– <i>Il Museo: caratteristiche essenziali</i>	
– <i>Indirizzi e contatti</i>	
– <i>Compiti e Servizi</i>	
<b>Impegni e standard di qualità</b>	pag. 12
– <i>Accesso e orario</i>	
– <i>Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni</i>	
– <i>Valorizzazione</i>	
<b>Tutela e partecipazione</b>	pag. 18
– <i>Reclami e suggerimenti</i>	
– <i>Rilevazione della soddisfazione dell'utenza</i>	

## LA CARTA DELLA QUALITA' 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 e ispiratori*

Nello svolgimento della propria attività istituzionale i Musei Civici di Velletri si ispirano ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata 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 (...)"*.

Inoltre, sono 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. Lgs. 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 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 e i soggetti terzi incaricati ispirano il loro 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.

I Musei Civici di Velletri sono un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il Comune di Velletri si impegna a sostenere e sviluppare i Musei Civici di Velletri, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi. La Carta della Qualità dei Servizi dei Musei Civici di Velletri 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 i Musei e i visitatori, e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con DGC n. 248 del 31/10/2024 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### *Il Museo: caratteristiche essenziali*

I Musei Civici di Velletri sono Musei civici gestiti dal Comune di Velletri. Il Museo Civico Archeologico O. Nardini è stato istituito nel 1909 e intitolato con delibera di G.C. n. 417 del 26/11/2001 al suo fondatore “O. Nardini” e il Museo di Geopaleontologia e Preistoria dei Colli Albani, è stato istituito con delibera di G.M. n. 77 del 21/03/2005. La missione dei Musei Civici di Velletri, come dichiarato nel Regolamento, è la conservazione del patrimonio ad esso affidato, oltre a favorire l'educazione, lo studio, la ricerca e la valorizzazione dei beni gestiti.

Il Museo è destinato alla pubblica fruizione e non ha finalità di lucro, contribuisce, con le azioni che programma e sviluppa, alla salvaguardia della memoria storica della città e della comunità di Velletri, allo sviluppo degli studi e delle ricerche connesse e, in quanto detentore dei saperi prodotti dalle collezioni e dalle attività, partecipa alla elaborazione delle scelte riguardanti la tutela e la valorizzazione del patrimonio dei beni culturali e del paesaggio presenti sul territorio comunale.

I Musei Civici di Velletri espletano un servizio pubblico che, in quanto tale, svolge tutte le attività utili alla più ampia diffusione delle conoscenze acquisite, con particolare riguardo ai temi specifici espressi dalle proprie collezioni; hanno il compito, compatibilmente con le risorse di cui dispone, di provvedere all'incremento del proprio patrimonio, nel pieno rispetto delle proprie finalità, della propria storia, delle proprie collezioni.

I Musei civici di Velletri operano nell'ambito dei principi stabiliti dal Statuto del Comune di Velletri, in attuazione delle finalità ivi indicate, relativamente alla tutela,

alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio culturale, storico e artistico, e nel rispetto della legislazione nazionale e regionale in materia.

I Musei Civici di Velletri fanno parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale.

Il patrimonio museale è costituito da materiali lapidei (cippi, sculture, urne funerarie, epigrafi) e materiali fittili (lastre architettoniche, votivi, *instrumentum domesticum*) che vanno dal periodo preistorico a quello altomedievale. Tra le opere più rilevanti, il Sarcofago delle Fatiche di Ercole, il Sarcofago della Civitana, la Lastra dell'Orante, una lastra sepolcrale cristiana di IV secolo d.C. con scene dal Vecchio e Nuovo Testamento, le cosiddette Terrecotte Volsche, lastre fittili di rivestimento rinvenute nel 1910 nell'area delle S.S. Stimmate, l'*Oscillum* con scena di deposizione.

I beni conservati dal Museo Archeologico comprendono 946 (novecentoquarantasei) reperti e opere e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo.

I beni conservati dal Museo di Geopaleontologia e Preistoria dei Colli Albani comprendono 608 (seicentotto) reperti e opere e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo.

### ***Indirizzi e contatti***

Musei Civici di Velletri

Via Goffredo Mameli 4/6 - Velletri

tel. 06 96158266/06 96158239

e-mail: [museo.civico@comune.velletri.rm.it](mailto:museo.civico@comune.velletri.rm.it)

sito web [www.velletrimusei.it](http://www.velletrimusei.it)

Social (Facebook, Instagram, Twitter): [museicivicivelletri](#)

## *Compiti e servizi*

I Musei Civici di Velletri, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolvono 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.

I Musei Civici di Velletri offrono i seguenti servizi al pubblico:

- **servizi educativi:** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: progetto di accessibilità e multisensorialità rivolto nello specifico ai non vedenti, non udenti e malati di Alzheimer. I servizi di gestione dei Musei Civici di Velletri sono dati in appalto alla Società Le Macchine Celibi Società Cooperativa dal 19 aprile 2022 al 18 aprile 2027 e il personale educativo coinvolto è in possesso di laurea con indirizzo attinente alle tipologie proprie dei Musei.
- **servizio didattico per il pubblico scolastico:** Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per soggetti con disabilità sensoriali visive e uditive e percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti, avvenuti attraverso i secoli, nei luoghi storici della città e nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a disposizione del pubblico scolastico durante tutto l'anno su prenotazione.

Per accedere al servizio è necessario prenotare sul servizio di email dedicato con tutti i dati necessari.

- **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.

Per gruppi di meno di 10 persone è consigliata la prenotazione; è obbligatoria per gruppi di oltre 10 persone.

- **stage formativi:** il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.

L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali;

- **servizi specialistici:** I Musei Civici di Velletri possiede:

1. **biblioteca:** conserva circa 1.000 volumi, specializzata in Archeologia, [aperta nei giorni di martedì e mercoledì dalle 10 alle 13]. Il Fondo librario del Museo, costituito a partire da fine anni '90, specializzato in Archeologia, è formato attualmente da un migliaio di pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono, attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni o acquisto.

La modalità di consultazione del materiale librario è la seguente: martedì e mercoledì dalle 10 alle 12.

2. **archivio:** è conservata la documentazione delle opere acquisite e conservate nei depositi del museo o esposte nei locali del museo. L'archivio è

consultabile su prenotazione. Il catalogo: per consultare il catalogo bisogna fare la richiesta di consultazione. Gli Archivi dei Musei Civici di Velletri comprendono la documentazione delle opere esposte e conservate nei depositi del Museo.

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

3. fototeca: immagini fotografiche, stampe, microfilm, prodotti multimediali consultabili mediante richiesta;
4. laboratorio di restauro;
5. laboratorio fotografico.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

### *Accesso e orario*

I Musei Civici di Velletri sono privi di barriere architettoniche.

I Musei Civici di Velletri sono aperti al pubblico per 30 ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito dal martedì alla domenica ed è pubblicizzato sul sito web dei Musei e nelle sale degli stessi Musei Civici di Velletri.

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

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso

di ogni 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 in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

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

È presente una segnaletica dedicata all'interno del sistema viario della città e un parcheggio antistante i locali dei Musei.

### ***Orario di apertura***

#### **LUNEDI' CHIUSO**

MARTEDI' 9 - 13

MERCOLEDI' 9 - 13

GIOVEDI' 9 - 13

VENERDI' 9 - 13

SABATO 10 - 17

DOMENICA E FESTIVI 10 - 17

### ***Chiusura ordinaria e straordinaria***

25 dicembre e la settimana di Ferragosto.

***Informazione e orientamento:*** I Musei Civici di Velletri assicurano l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di

accoglienza, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali, le pagine social dedicate.

***Servizio informazioni e prenotazioni:*** attivo dal martedì alla domenica negli orari di apertura: tel. 0696158268 – email [museicivicivelletri@gmail.com](mailto:museicivicivelletri@gmail.com).

***Biglietteria e Area di accoglienza:*** l'accesso ai Musei Civici di Velletri è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.

Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate:

Biglietto ridotto per: residenti a Velletri - bambini e studenti da 6 a 18 anni - anziani over 65 anni (obbligo di esibire un documento valido) – studenti in corsi di laurea in lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico artistico, in Scienze biologiche e naturali, Scienze Ambientali, Conservazione della natura, Scienze Agrarie, Scienze per la Natura e per l'Ambiente, Comunicazione della Scienza e similari – enti e aziende convenzionate al fine della conoscenza e della valorizzazione dei beni esposti o nei depositi e del territorio.

Biglietto gratuito per: bambini con meno di 6 anni - guide turistiche - insegnanti - gruppi in visita istituzionale - visitatori diversamente abili ed eventuale accompagnatore – soci ICOM – giornalisti - gruppi di Enti, Associazioni e Società nazionali ed internazionali, che svolgano eventi nella città di Velletri patrocinati dall'Amministrazione – gruppi di persone per eventi ritenuti pregevoli, previa delibera da parte dell'Amministrazione – partecipanti ad attività didattiche e formative nelle sale e negli spazi museali (fuori gruppo scolastico; un accompagnatore adulto per ogni partecipante con età inferiore a 6 anni) – gruppi scolastici in visita all'Area archeologica delle SS. Stimate e tutte quelle iniziative

proposte dalle Istituzioni Centrali, come Ministero, Soprintendenza etc, alle quali l'Amministrazione decida di aderire.

Ingresso ridotto in occasione: della Festa delle Camelie, della Festa dell'Uva e dei Vini, di Calici di stelle, della Madonna delle Grazie, della Festa del Santo Patrono, della Notte dei Musei e altri eventi programmati individuati dalla giunta.

Ingresso gratuito in occasione: della Giornata ICOM, delle Giornate Europee dell'Archeologia, della Giornata internazionale della donna (solo per le donne), 31 dicembre.

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.

Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta. Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le informazioni riguardanti i Musei Civici di Velletri.

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: offerta didattica per le scuole, miniguide gratuite, catalogo del Museo.

**Accessibilità per i diversamente abili:** la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata per tutto lo spazio museale.

**Standard di qualità e obiettivi di miglioramento:** come previsto dal Regolamento, i Musei Civici di Velletri intendono 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 aderiscono 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, spazi espositivi e collezioni***

***Articolazione degli spazi:*** I Musei Civici di Velletri si articolano in: 27 sale interne, distribuite in 2 piani, spazio esterno dedicato alle attività didattiche di scavo, ascensori di accesso, scale, rampe di collegamento. Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono ubicati all'interno del Museo Archeologico.

Sono presenti specifici spazi per attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità.

***Servizi di ospitalità:*** I Musei Civici di Velletri sono dotati di bookshop, guardaroba cui si accede dai locali del Museo archeologico nei seguenti orari: dal martedì al venerdì dalle 9 alle 13; sabato, domenica e festivi dalle 10 alle 17.

***Comunicazione nell'allestimento:*** ogni sala è dotata di pannelli esplicativi/schede di sala in lingua italiana/inglese con informazioni chiare e leggibili.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e inglese.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico tematico, cronologico e territoriale.

***Collezioni:*** il Museo Archeologico espone 278 reperti e opere in marmo, terracotta, bucchero, vernice nera, impasto rosso-bruno, impasto chiaro-sabbioso, sigillata, due depositi di stipi votive e la percentuale è del 25%.

Il Museo di Geopaleontologia e Preistoria dei Colli Albani espone 383 reperti, di cui minerali vari, fossili, teschi, zanne e denti riferiti alla fauna preistorica, strumenti di pietra e materiali ceramici; circa 150 riproduzioni tra cui veneri preistoriche e diversi

contesti di sepoltura, 10 diorama, 2 ambienti preistorici ricostruiti fedelmente e una pira didattica per l'incinerazione e la percentuale è del 30%.

**Depositati:** i Musei Civici di Velletri sono dotati di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare al direttore dei Musei con istanza scritta.

### *Valorizzazione*

- **Esposizioni temporanee:** i Musei Civici di Velletri organizzano mediamente 5 esposizioni temporanee durante l'anno solare secondo una programmazione annuale e partecipano, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;
- **Attività di promozione del patrimonio:** i Musei Civici di Velletri promuovono e ospitano manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale. I Musei Civici di Velletri hanno in corso attività di studio con l'Università degli Studi di Tor Vergata e l'Università degli Studi della Sapienza di Roma per attività legate a studio, ricerca, laboratorio, stage, tirocini, dottorati;
- **Pubblicazioni e Cataloghi:** i Musei Civici di Velletri sono dotati del catalogo scientifico riguardante l'esposizione museale, di una guida in italiano e inglese e di una guida breve, nonché di altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per bambini sulle collezioni. I Musei Civici di Velletri sulla base di una programmazione annuale, partecipano a pubblicazioni con altre Istituzioni italiane e promuovono la pubblicazione di una rivista del Territorio: Museo e Territorio.

- i Musei Civici di Velletri, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, curano la rivista Museo e Territorio e realizzano altre pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### ***Reclami e suggerimenti***

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'email [museo.civico@comune.velletri.rm.it](mailto:museo.civico@comune.velletri.rm.it).

I Musei Civici di Velletri risponderanno nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 5 giorni dalla data di ricezione della scheda.

### ***Rilevazione della soddisfazione dell'utenza***

I Musei Civici di Velletri svolgono 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.