

CARTA DEI SERVIZI MUSEO

"Vite di IMI. Percorsi dal fronte di guerra al lager tedeschi, 1943-1945"

PREMESSA

Il Museo "Vite di IMI. Percorsi dal fronte di guerra al lager tedeschi, 1943-1945" è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori, italiani e stranieri, che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali - così come esplicitato nella L. 12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione" - ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

L'ANRP-Associazione Nazionale Reduci dalla prigionia, dall'Internamento e dalla Guerra di Liberazione di Roma (sede nazionale) si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari del servizio.

Con la Carta dei Servizi il Museo "Vite di IMI. Percorsi dal fronte di guerra al lager tedeschi, 1943-1945" 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 e individua gli obiettivi di miglioramento.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con delibera della Presidenza dell'Associazione del 29 novembre 2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami.

Disponibilità e cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

Validità e Aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Museo dell'ANRP e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

IL MUSEO "Vite di IMI. Percorsi dal fronte di guerra al lager tedeschi, 1943-1945"

Istituzione e natura giuridica

Il Museo "Vite di IMI. Percorsi dal fronte di guerra al lager tedeschi, 1943-1945" di proprietà dell'ANRP-Associazione Nazionale Reduci dalla prigionia, dall'Internamento e dalla **Guerra di Liberazione** e gestito dall'Associazione è stato istituito previa concessione dei locali da parte del Ministero della Difesa, nota prot. 2488 del 4 febbraio 2021 dell'Ispettorato delle Infrastrutture dell'Esercito 8° Reparto Infrastrutture, realizzato nel 2014, ufficialmente aperto al pubblico il 5 febbraio 2015.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera del Consiglio Direttivo Centrale del 29 novembre 2021 consultabile on-line sul sito web del Museo dell'ANRP (www.museovitediimi.it).

Missione

Esplicitare la missione del Museo - già contenuta nel Regolamento - con un linguaggio accessibile, cercando di mettere in evidenza le specificità delle collezioni e del loro significato.

Funzioni

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 e le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblica-zioni.
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

SERVIZI AL PUBBLICO

Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive nei giorni martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 13:30.

Su richiesta di scuole e gruppi organizzati potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo non prevede il pagamento di un biglietto.

Area di accoglienza

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo:

audioguida in italiano, inglese e tedesco (gratuita)

Catalogo completo del Museo (con contributo)

Guida al percorso del Museo (con contributo)

Materiale informativo eventi organizzati dall'ANRP.

Guardaroba

Non è presente un guardaroba.

Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata in tutte le sale espositive, compresa la Sala Conferenze che è rialzata rispetto al percorso museale, con apposita servoscala.

Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in visite guidate con approfondimento storico-didattico. Ad esempio: 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, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico su prenotazione, attraverso una mail dedicata.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato e gratuito, 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 dall'Associazione.

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.

Depositi

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati di catalogazione e archiviazione.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Mostre ed eventi culturali temporanei

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Informazione all'utenza

Il Museo assicura 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.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00 al numero 06/7092125.

STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.