PRIVERNO MUSEI
SISTEMA MUSEALE URBANO

Comune
di PRIVERNO
Città d'Arte

Un Museo
per la Matematica
Enrico Giusti - *Priverno*

MUSEO PER LA MATEMATICA
"Enrico Giusti"

Carta della Qualità dei Servizi

approvata con D5 n. 228 R.G. n. 576 del 20.03.2026

anno 2026-2027

1. PRESENTAZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione Comunale di Priverno, l'Istituzione Museale e i cittadini/visitatori che usufruiscono dei servizi erogati. Essa costituisce un patto di garanzia e trasparenza, uno strumento di informazione e comunicazione attraverso il quale il Museo rende noti i servizi offerti, gli standard di qualità promossi, le modalità di fruizione e le procedure di tutela e partecipazione dell'utenza.

L'adozione della Carta si inserisce nell'ambito delle azioni volte a promuovere la più ampia valorizzazione e fruizione pubblica del patrimonio culturale posseduto, in coerenza con la pianificazione e gli indirizzi della Regione Lazio.

La Carta è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative di riferimento:

- **Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio**, approvato con Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.;
- **Legge Regionale 15 novembre 2019, n. 24**, recante *"Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale"*;
- **Regolamento Regionale 23 settembre 2024, n. 9** (Approvazione dello Schema tipo di Carta della Qualità dei Servizi per Musei di Ente Locale – Allegato 7b);
- **Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001** (*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*);
- **Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 21 febbraio 2018, n. 113** (*Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*);
- **Definizione di Museo ICOM** (*26ª Assemblea Generale ICOM, Praga, 24 agosto 2022*).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI ED ISPIRATORI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale e nell'erogazione dei servizi, il Museo per la Matematica Enrico Giusti di Priverno si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza e Imparzialità:** I servizi sono garantiti a tutti i cittadini e visitatori senza alcuna distinzione o discriminazione. Il Museo pone in essere interventi e facilitazioni strutturali, sensoriali e cognitive per garantire la piena accessibilità agli utenti con disabilità.
- **Continuità e Regolarità:** La fruizione dei servizi è assicurata con continuità e rispetto degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni o modifiche contingenti vengono tempestivamente comunicate al pubblico tramite tutti i canali informativi istituzionali.
- **Efficacia ed Efficienza:** I servizi sono erogati secondo criteri di qualità, razionalità organizzativa ed innovazione tecnologica, nell'ottica di un costante miglioramento delle prestazioni.

- **Partecipazione e Trasparenza:** Il Museo favorisce il coinvolgimento diretto degli utenti, dei sistemi scolastici e della comunità locale, accogliendo suggerimenti, osservazioni e reclami per il perfezionamento dei servizi.
- **Cortesia e Disponibilità:** Il personale operante nei servizi di accoglienza, informazione e didattica assicura nei confronti dei visitatori un comportamento orientato alla massima gentilezza, disponibilità e professionalità.
- **Chiarezza del Linguaggio:** Le informazioni, gli allestimenti, i pannelli e il materiale didattico/informativo adottano un linguaggio chiaro, accessibile e scientificamente rigoroso.
- **Sicurezza e Riservatezza:** È garantita la conformità della struttura e dei percorsi alla normativa vigente sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e di pubblico spettacolo. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy.

3. INQUADRAMENTO E MISSIONE DEL MUSEO

3.1 Natura Giuridica e Organizzazione

Il Museo per la Matematica di Priverno è un museo pubblico di proprietà del Comune di Priverno. L'Istituzione opera secondo le norme del proprio Regolamento di organizzazione ed è inserita nell'**Organizzazione Museale Regionale (O.M.R.) della Regione Lazio**. Fa parte del Sistema Museale Urbano *PrivernoMUSEI*, del quale condivide la gestione coordinata tecnica, scientifica e didattica. La gestione dei servizi operativi (biglietteria, accoglienza e didattica) è affidata in concessione/esternalizzazione.

3.2 Sede ed Indirizzi

- **Sede espositiva:** Palazzo San Giorgio, Via San Giorgio, 04015 Priverno (LT)
- **Telefono / Prenotazioni:** 349 1814504
- **E-mail istituzionale:** museomatematica@comune.priverno.latina.it
- **Sito Web:** www.privernomusei.it
- **Canali Social:** Facebook: *@MuseoMatematicaPriverno* | Instagram: *MuseoMatematicaPriverno*

3.3 Missione e Articolazione Espositiva

Il Museo è un'istituzione scientifica e didattica dedicata alla promozione della cultura matematica e delle sue applicazioni pratiche nella vita quotidiana, ideata e curata scientificamente con il supporto della Fondazione *Il Giardino di Archimede*.

L'allestimento permanente è organizzato in due sezioni interattive principali:

1. **Pitagora e il suo teorema:** Riscoperta e dimostrazione pratica delle proprietà geometriche del teorema attraverso modelli interattivi, puzzle ed elementi grafici esplicativi sulla vita ed il pensiero di Pitagora.
2. **Oltre il compasso - La geometria delle curve:** Percorso espositivo dedicato alla genesi, allo studio e alle applicazioni tecniche e scientifiche delle curve geometriche.

4. SERVIZI EROGATI AL PUBBLICO E STANDARD DI QUALITÀ

4.1 Accesso e Orari di Apertura

Il Museo garantisce l'apertura pubblica e regolare per **[indicare numero totale, es. 24]** ore settimanali secondo il seguente calendario:

- **Periodo Invernale (15 settembre – 15 giugno):**
  - Sabato, Domenica e Festivi: ore 10.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00
- **Periodo Estivo (16 giugno – 14 settembre):**
  - Sabato, Domenica e Festivi: ore 10.30 – 13.00 e 15.30 – 19.00

Aperture straordinarie o per gruppi organizzati/scuole sono previste su prenotazione anche al di fuori dei consueti orari e giorni di apertura previsti.

4.2 Tariffe e Agevolazioni

- **Biglietto Intero:** € 3,50
- **Biglietto Ridotto (€ 2,50):** Minori di anni 18, over 65, gruppi superiori a 12 persone.
- **Ingresso Gratuito:** Minori di anni 6, residenti a Priverno over 65, persone con disabilità e rispettivo accompagnatore, guide turistiche abilitate, docenti ed accompagnatori di scolaresche.
- **Offerta Famiglia (€ 12,00):** Biglietto integrato per nuclei familiari (fino a 2 adulti e figli under 18) con validità 7 giorni per tutti i musei della rete *PrivernoMUSEI*.
- **Tariffe Scolastiche:** A partire da € 2,50 per singolo ingresso (con tariffe agevolate ad € 1,00 per gli istituti scolastici del Comune di Priverno).

4.3 Servizi Didattici e Visite Guidate

- **Servizi per le Scuole:** Elaborazione annuale dell'Offerta Didattica rivolta alle scuole di ogni ordine e grado, comprensiva di visite animate, percorsi tematici e laboratori pratici.
- **Visite Guidate per il Pubblico Adulto:** Servizio di accompagnamento guidato nei fine settimana e nei festivi (al costo di € 4,00 a persona o € 60,00 per gruppi superiori a 15 persone).
- **Laboratori per Famiglie:** Attività tematiche periodiche organizzate per bambini e famiglie.

4.4 Accoglienza, Bookshop e Servizi Ausiliari

- **Area Accoglienza e Biglietteria:** Presenza di un punto informativo con personale identificabile.
- **Materiale Informativo:** Disponibilità di brochure, depliant illustrativi e pannelli esplicativi in lingua italiana e inglese.
- **Bookshop:** Spazio dedicato alla vendita di pubblicazioni scientifiche, schede didattiche e materiali legati alla divulgazione della matematica.
- **Guardaroba:** Spazio di deposito non custodito per zaini e borse voluminose.

4.5 Accessibilità e Abbattimento Barriere Architettoniche

La struttura di Palazzo San Giorgio è dotata di idonei ausili meccanici (rampe, piattatorme elevatrici e ascensore) che garantiscono la completa accessibilità e fruibilità delle sale espositive per i visitatori con ridotta capacità motoria.

5. TUTELA, RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

5.1 Monitoraggio della Qualità e Customer Satisfaction

Il Museo effettua il monitoraggio costante della qualità dei servizi offerti attraverso:

- Somministrazione di questionari di valutazione e gradimento ai visitatori e ai docenti delle scolaresche.
- Analisi delle annotazioni riportate sul Registro delle Visite/Firme presente all'ingresso.
- Verifiche interne periodiche sugli standard erogati.

5.2 Procedura di Reclamo e Segnalazione

Gli utenti possono presentare osservazioni, suggerimenti o formali reclami inerenti al funzionamento dei servizi o al mancato rispetto degli standard previsti:

- Compilando l'apposito **Modulo di Segnalazione/Reclamo** disponibile presso la Biglietteria del Museo.
- Inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail: **museomatematica@comune.priverno.latina.it**.

L'Amministrazione e la Direzione del Museo si impegnano a fornire formale riscontro all'utente **entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della segnalazione.

6. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

Costituiscono parte integrante della presente Carta:

1. Regolamento di organizzazione e funzionamento del Museo per la Matematica.
2. Piano e Programma Annuale delle Attività.
3. Pieghevole / Brochure dell'Offerta Didattica.
4. Modulo per la rilevazione del gradimento e per la presentazione dei reclami.