COMUNE DI GROTTE DI CASTRO

Provincia di Viterbo

Piazza G. Marconi, 6 -01025 Grotte di Castro (VT) Tel. 0763/798002-3

PEC: comunegrottedicastro@legalmail.it

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

MUSEO CIVITA

ADOTTATA DAL CONSIGLIO COMUNALE CON DELIBERAZIONE N. 22/2026 PROP. DEL. NELLA SEDUTA DEL 29/07/2026

PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare i principi e le 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 ispiratori.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Civita si ispira i 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 ed 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.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 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 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 Civita è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione dei tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.
Il Comune di Grotte di Castro 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 Civita 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 Consiglio Comunale n. 22 del 29/07/2026 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

DESRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo Civita è un Museo pubblico comunale e gestito dal Comune di Grotte di Castro.
Il Museo è stato intitolato nel 2011 con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 31 del 28/10/20211 e la missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, è di assicurare la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento.
Il Museo è parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale e del Sistema Museale del Lago di Bolsena.
Il Patrimonio museale è costituito da reperti archeologici etruschi provenienti dalle necropoli del territorio comunale, elencati in apposito inventario.
La collezione archeologica comprende **392 reperti** (206 esposti e 186 custoditi nei magazzini) provenienti dalle necropoli del territorio di Grotte di Castro, in particolare dai siti di Centocamere, Pianezze e dal settore A di Vigna la Piazza. A questo nucleo si aggiungeranno presto alcuni corredi funerari recuperati durante gli scavi delle tombe a circolo di Vigna la Piazza (settore B), fondamentali per documentare l'antico insediamento etrusco dell'area della Civita. Attualmente, circa l'80% dei reperti è già stato catalogato.

Indirizzi e contatti:

Denominazione. Museo Civita

Sede: Piazza G. Matteotti

Tel. 0763796983

e-mail: museogrottedicastro@simulabo.it

sito web: www.simulabo.it; www.comune.grottedicastro.vt.it

Social: https://www.facebook.com/museocivita.2020

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 concepisce l'educazione e la divulgazione come strumenti fondamentali di inclusione, crescita e connessione con il territorio. I nostri servizi si propongono di trasformare il museo in uno spazio vivo di apprendimento e confronto attraverso un'offerta diversificata.
  Le nostre attività si articolano in progetti specifici mirati a diversi target di pubblico:
  Progetti per le Scuole (Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie): Percorsi didattici integrati con i programmi scolastici, incentrati sull'apprendimento attivo e la scoperta del patrimonio culturale.
  Progetti di Valorizzazione del Territorio (Turisti e comunità locale): Iniziative itineranti per riscoprire e promuovere la memoria storica locale.
  L'offerta educativa e culturale comprende nello specifico:
  Laboratori Didattici: Percorsi pratici e creativi basati sul "fare", per stimolare la manualità e la curiosità di bambini e ragazzi.
  Visite Guidate: Itinerari d'accompagnamento personalizzati per scolaresche e gruppi di adulti, condotti con metodologie adatte alle diverse fasce d'età.
  Conferenze e Convegni: Giornate di studio, dibattiti e seminari condotti da esperti e accademici per l'approfondimento di tematiche scientifiche, storiche e artistiche.
  Passeggiate Racconto: Camminate culturali e itineranti nel territorio circostante, animate da storie, aneddoti e testimonianze.
  Spettacoli Musicali e Teatrali: Eventi performativi d'interpretazione creativa che fondono le arti sceniche con gli spazi e il patrimonio museale.
  Al fine di garantire la massima professionalità e una gestione dinamica, i servizi educativi e le attività didattiche sono affidati in concessione a soggetti esterni specializzati. La supervisione scientifica e il monitoraggio della qualità rimangono in capo alla Direzione del Museo.
- **servizio didattico per il pubblico scolastico**: Il servizio rivolto alle istituzioni scolastiche del territorio comunale e provinciale, di ogni ordine e grado, si articola in visite guidate alle sale espositive, laboratori didattici e attività di approfondimento, selezionabili e prenotabili dai docenti in base alle diverse fasce d'età degli studenti. Il servizio comprende altresì percorsi di visita esterni, finalizzati alla diffusione della conoscenza dell'evoluzione urbana e delle trasformazioni storiche intervenute nel corso dei secoli nei principali luoghi di interesse della città e/o del territorio. Le attività sono programmate e curate da personale specializzato. L'accesso al servizio avviene previa prenotazione telefonica, da confermare mediante la compilazione e la restituzione al Museo dell'apposita scheda allegata al programma. Il

programma e la relativa scheda di prenotazione, trasmessi agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono inoltre disponibili presso l'Area di accoglienza del Museo e scaricabili dal sito istituzionale del Comune.

- **servizio di visite guidate per il pubblico adulto**: il servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è praticamente 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 almeno 10 persone il servizio è attivabile su richiesta.
  Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile su prenotazione.
  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 presso l'area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Museo;
- **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 regolamentate da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.
- **servizi specialistici**: il Museo si avvale dell'ausilio della Biblioteca Comunale per l'acquisto di libri inerenti l'archeologia. Il fondo è formato attualmente da più di 1.300 pubblicazioni ottenute in parte a titolo gratuito, attraverso la donazione del funzionario archeologo dott. Enrico Pellegrini, in parte attraverso lo scambio con altri Enti e in parte con l'acquisto da parte della biblioteca. Gli utenti possono accedere alla consultazione e al prestito del materiale librario direttamente presso la sede della Biblioteca, durante i regolari orari di apertura al pubblico, seguendo le modalità previste dal regolamento della stessa.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso e orario

Il Museo è privo di barriere architettoniche.
Il Museo è aperto al pubblico per 100 giorni l'anno. L'orario di apertura è distribuito dal 1 aprile al 30 giugno: dal venerdì alla domenica 10:30-1300 / 15:30 – 18:00. Dal 1 luglio alla prima domenica di settembre: dal mercoledì alla domenica 10:30 – 13:00 / 15:30 – 18:00. Dalla seconda settimana di settembre al 1 novembre: dal venerdì alla domenica 10:30-13:00 /15:30-18:00 ed è pubblicizzato sul sito web e nella reception del Museo.
Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nel Museo e nel sito web.
I visitatori 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 nell'area accoglienza – biglietteria del Museo.

E’ presente una segnaletica dedicata di avvicinamento e un parcheggio.

Orario di apertura: 1 aprile al 30 giugno: dal venerdì alla domenica 10:30-1300 / 15:30 – 18:00. Dal 1 luglio alla prima domenica di settembre: dal mercoledì alla domenica 10:30 – 13:00 / 15:30 – 18:00. Dalla seconda settimana di settembre al 1novembre: dal venerdì alla domenica 10:30-13:00 /15:30-18:00

Chiusura ordinaria e straordinaria: Periodo di chiusura totale: Il museo rimane chiuso al pubblico dal 2 novembre al 31 marzo.
Giorni di chiusura settimanale (durante il periodo di apertura): * Aprile - Giugno / Settembre - Novembre: dal lunedì al giovedì.
Luglio - inizio Settembre: lunedì e martedì.
Eventuali chiusure straordinarie (per motivi tecnici, di sicurezza o per interventi di manutenzione) o modifiche temporanee dell'orario saranno tempestivamente comunicate sul sito web ufficiale e sui canali social del Museo.

Informazione e orientamento: il Museo assicura l’informazione all’utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l’Area di accoglienza, il proprio sito web e i propri canali social, il sito e i canali social del Comune di Grotte di Castro oltre che attraverso gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: attivo nei giorni e negli orari di apertura al pubblico sia telefonicamente (0763-796983), sia via email (museogrottedicastro@simulabo.it).

Biglietteria e Area di accoglienza: l’accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.

Il biglietto include l'accesso al Museo Civita, alla Necropoli di Pianezze e alla Necropoli di Centocamere.
Biglietto Intero: € 8,00
Biglietto Ridotto: € 5,00. Bambini e ragazzi da 6 a 13 anni. Adulti sopra i 60 anni. Gruppi superiori a 10 persone. Gruppi in gita scolastica. Giovani in possesso di Lazio Youth Card. Visitatori in possesso della card del Sistema Museale del Lago di Bolsena.
Ingresso Gratuito: Minori di 6 anni (accompagnati dai genitori);persone residenti nel Comune di Grotte di Castro; portatori di handicap e loro accompagnatori; docenti accompagnatori di gite scolastiche e accompagnatori di gite turistiche; dipendenti del Ministero della Cultura (previa esibizione del tesserino); Forze dell'ordine (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Corpo Forestale) nell'esercizio delle proprie funzioni; Funzionari della Soprintendenza; Funzionari e Amministratori della Provincia e della Regione nell'esercizio delle proprie funzioni (che accompagnano delegazioni in visita istituzionale preannunciata).
Visite Guidate
Il servizio di visita guidata interessa il Museo Civita e le Necropoli di Pianezze e Centocamere. La quota della visita guidata non include il costo del biglietto d'ingresso.
Gruppi (minimo 10 persone): € 5,00 a persona.
Singoli e piccoli gruppi (da 1 a 9 persone): quota fissa di € 50,00 totali.
Per i servizi di visita guidata è richiesta la prenotazione all'indirizzo email museogrottedicastro@simulabo.it
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 seguenti informazioni: orari di apertura del museo e delle necropoli e costi dei biglietti.
Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: depliants informativi, guida del museo, guide del sistema museale del lago di Bolsena, quaderni del sistema museale del lago di Bolsena.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata in tutte le sale espositive.

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, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi: Il Museo si articola su due livelli del Palazzo del Vignola, piano terra e primo piano. All'esterno dell'edificio, il piano terra e il primo piano sono collegati da una rampa di scale.
Il piano terra comprende una reception, una sala guardaroba, due servizi igienici, di cui uno conforme alle normative per l'accessibilità delle persone con disabilità, e una sala espositiva.
Al primo piano sono collocate quattro sale espositive e una sala immersiva di dimensioni ridotte.
Il superamento del dislivello presente al piano terra tra l'ingresso e la sala espositiva è garantito mediante un percorso espositivo dotato di rampe, mentre il collegamento verticale tra il piano terra e il primo piano è assicurato dalla presenza di un ascensore.
Il percorso espositivo è progettato per consentire una fruizione autonoma anche da parte di utenti con disabilità motorie e sensoriali, grazie all'integrazione di supporti multimediali e didattici quali filmati, apparati sonori, pannelli informativi, didascalie e mappe tattili.
Durante l'orario di apertura, il museo è presidiato da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e assistenza al pubblico, facilitando il superamento di eventuali barriere sensoriali e cognitive e supportando l'accesso ai dispositivi didattici e informativi presenti lungo il percorso di visita.
Il Palazzo del Vignola si affaccia su Piazza Matteotti, che costituisce lo spazio urbano antistante l'ingresso del museo.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di bookshop e guardaroba.

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di pannelli esplicativi bilingui con informazioni chiare e leggibili. Sono presenti lungo il percorso apparati multimediali.
Tutte le informazioni sono accompagnate da didascalie in lingua italiana. Il progetto scientifico illustra il popolamento e l'evoluzione sociale del territorio in epoca etrusca attraverso i reperti delle necropoli di Centocamere e Vigna la Piazza (settori A e B). Attraverso un approccio multidisciplinare, l'allestimento narra i rituali funebri, la formazione delle élite aristocratiche e lo sviluppo culturale dell'Etruria interna tra l'età orientalizzante e arcaica. I contesti tombali e i corredi esposti sono selezionati per far comprendere al pubblico lo status dei defunti, le identità di genere e le reti di relazioni interregionali.

Il progetto adotta ogni tipologia di soluzione analogica e digitale per garantire la fruibilità del bene ad un ampio numero di visitatori tra cui quelli con fragilità (es. anziani, bambini, ecc.) e disabilità di ogni tipo. L'integrazione tra le soluzioni proposte sia tradizionali (es. pannelli, mappe e oggetti tattili, testi "easy to read", ecc.) che digitali (es. App, video, audio ecc.) permetterà di raggiungere un alto livello di accessibilità ai luoghi, agli oggetti esposti, ai contenuti didattici e alle informazioni generali.

Collezioni: La collezione archeologica comprende **392 reperti** (206 esposti e 186 custoditi nei magazzini) provenienti dalle necropoli del territorio di Grotte di Castro, in particolare dai siti di Centocamere, Pianezze e dal settore A di Vigna la Piazza. A questo nucleo si aggiungeranno presto alcuni corredi funerari recuperati durante gli scavi delle tombe a circolo di Vigna la Piazza (settore B), fondamentali per documentare l'antico insediamento etrusco dell'area della Civita. Attualmente, circa l'80% dei reperti è già stato catalogato.

Depositi: il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati su apposite scaffalature.
La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare via email alla Direzione del museo (museogrottedicastro@simulabo.it; comunegrottedicastro@legalmail.it)

Valorizzazione

- **Esposizioni temporanee:** il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti sopra, programma e organizza mostre coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private. Partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;
- **Attività di promozione del patrimonio:** il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo riguardanti conferenze, convegni e presentazioni di libri; concerti e spettacoli dal vivo; laboratori per un pubblico scolare ma anche per diverse fasce di età; visite guidate; performance narrative (passeggiate racconto) dedicate all'interpretazione in chiave storico- antropologica del paesaggio; progetti di ricerca che hanno portato alla firma di convenzioni con Istituti di ricerca (CNR-ISPC).
- **Pubblicazioni e Cataloghi:** il Museo è dotato di guida, e altre pubblicazioni scientifiche e divulgative anche per bambini sulle collezioni.
  Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza altre pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.
  Partecipa, inoltre, alla pubblicazione della Collana Scientifica del Sistema Museale del Lago di Bolsena, all'interno della quale ha realizzato finora tre volumi, e del CNR ISPC, all'interno della collana "Fonti Etrusche".

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'indirizzo email del museo museogrottedicastro@simulabo.it

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre sette giorni dalla data di ricezione della scheda.

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.