

---

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



Castello di Ladislao

Piazza Caduti dell'Aria, snc - 03033 Arpino (Fr)

C.F.91009640607

Tel.: 0776-848105

[info@fondazionemastroianni.it](mailto:info@fondazionemastroianni.it) - [www.fondazionemastroianni.it](http://www.fondazionemastroianni.it)

*ultimo aggiornamento: ottobre 2024*

---

# INDICE

1. La Carta della Qualità dei Servizi
2. I principi fondamentali della Carta
3. Elementi identificativi
  - 3.1 Notizie storiche
  - 3.2 Servizi offerti
4. Informazioni utili
  - 4.1 Accessibilità
  - 4.2 Comunicazione
  - 4.3 Accoglienza
5. Fruizione
6. Servizi di ospitalità
7. Valorizzazione
8. Educazione e didattica
9. Documentazione su beni conservati
10. Servizi specialistici
11. Rapporti con il territorio
12. Obiettivi di miglioramento
13. Iniziative finalizzate al miglioramento
14. Reclami, proposte, suggerimenti

## 1. La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che la *Fondazione Umberto Mastroianni* assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito. Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

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.

La Carta della Qualità dei Servizi della *Fondazione Umberto Mastroianni* è pubblicata sul sito internet [ww.fondazionemastroianni.it](http://ww.fondazionemastroianni.it)

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.

## 2. I principi fondamentali della Carta

### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità alle informazioni. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

La *Fondazione Umberto Mastroianni* si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### Continuità e regolarità

La *Fondazione Umberto Mastroianni* garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## Partecipazione

La *Fondazione Umberto Mastroianni* promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e della funzionalità delle strutture gestite.

### **3. Elementi identificativi**

Denominazione:	FONDAZIONE UMBERTO MASTROIANNI
Acronimo:	FUM
Regione:	LAZIO
Area Geografica:	PROVINCIA DI FROSINONE
Indirizzo:	CASTELLO LADISLAO-PZZA CADUTI DELL'ARIA snc
Città:	03033 ARPINO (FR)
Sito Web:	<a href="https://www.fondazionemastroianni.it/">https://www.fondazionemastroianni.it/</a>
Email:	info@fondazionemastroianni.it
Pec:	fondazionemastroianni@pec.it
Presidente protempore:	FRANCESCA CASINELLI
Telefono:	0776848105
Anno di Istituzione:	1993
Natura giuridica-istituzionale:	Ente con personalità giuridica di diritto privato
Gestione:	diretta
Superficie espositiva (mq):	3.000 mq circa
Spazi esterni (giardini e parchi):	SI
Numero totale sale espositive:	7
Numero dei visitatori annui:	3.000 (ad ottobre 2024)

### 3.1 Notizie storiche

**Missione:** Custodia, conoscenza e valorizzazione della Collezione permanente e dell'opera di Umberto Mastroianni

La *Fondazione Umberto Mastroianni* di Arpino, preserva e valorizza l'opera di uno dei più importanti scultori del 1900 e la memoria di un'intera famiglia di artisti.

Il nucleo centrale delle collezioni è la Donazione di Umberto Mastroianni, perfezionata nel 1993 e composta di sculture monumentali, legni, bronzi, cartoni e opere grafiche, cui si affianca il patrimonio documentario, costituito dal fondo librario e dal fondo fotografico.

**La Storia in breve:** L'idea di dar vita in Arpino - città che annovera tra i suoi figli Cicerone, Caio Mario, Giuseppe Cesari detto il Cavalier d'Arpino - ad una Fondazione intitolata ad Umberto Mastroianni, uno degli artisti più eclettici e geniali del XX Secolo, nasce intorno ai primi del 1970, e con essa l'idea di attuare importanti iniziative artistiche di respiro internazionale per la promozione della scultura monumentale.

L'Amministrazione Provinciale di Frosinone nel 1985 acquista il Castello Ladislao di Arpino, destinato, dopo il restauro, a diventare la sede definitiva della Fondazione Umberto Mastroianni.

La mostra del Maestro tenutasi nel 1986 nel Palazzo della Provincia di Frosinone e la sua donazione del 1992 di 81 opere segnano la nascita definitiva di un progetto di grande spessore artistico-culturale: la *Fondazione Umberto Mastroianni*, attiva dal 1993, con il nome di Centro Internazionale Umberto Mastroianni, ospitata fino a Maggio 2013 nel Palazzo Boncompagni in Arpino, si costituisce definitivamente in Fondazione il 15 Gennaio 1999.

La Fondazione, con le sue iniziative, di largo respiro culturale, nazionali ed internazionali, si configura come centro propulsivo di significative proposte artistiche essenziali per la valorizzazione culturale della Provincia di Frosinone e per tutto il centro - sud Italia. È con questa ambiziosa prospettiva che gli enti pubblici, quali la città di Frosinone, sono presenti in qualità di Soci Fondatori in seno al Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Presso il Castello di Ladislao è possibile visitare la Donazione Mastroianni composta da 81 opere, alle quali se ne sono aggiunte altre fino a contarne poco più di 100, rappresentative dell'intensa carriera artistica del Maestro, dagli anni della formazione avvenuta attraverso lo studio dai modelli classici, all'elaborazione, a partire 1940, di uno stile squisitamente personale.

Inoltre, al fine di valorizzare figure importanti e significative della famiglia Mastroianni, sono allestite le sezioni dedicate a Domenico e Alberto Mastroianni; I Mastroianni e il Cinema: Marcello e Ruggero; I Mastroianni ceramisti: Arcangelo, Felice, Vincenzo ed Emilio.

Tra gli scopi statutari della Fondazione vi è la valorizzazione degli artisti del territorio frusinate, in particolare dei giovani talenti. Periodicamente, al fine di promuovere la conoscenza dell'arte moderna, la Fondazione organizza mostre di artisti moderni e contemporanei.

## 3.2 Servizi offerti

### SERVIZIO DI VISITA GUIDATA ALL'ESPOSIZIONE CON PERSONALE INTERNO

Personale interno qualificato svolge, su richiesta, la visita guidata all'Esposizione permanente della Fondazione, al fine di valorizzare l'opera di uno dei più importanti scultori del 1900 e la memoria di un'intera famiglia di artisti.

Nei giorni di chiusura possono essere prenotate visite guidate per le scuole e per gruppi da minimo 10 persone.

- La visita guidata può essere richiesta durante gli orari di apertura della Fondazione o prenotando telefonicamente nei giorni di chiusura contattando (+39) 351 3564431.

### PERCORSO TATTILE PER IPOVEDENTI E NON VEDENTI

Con l'obiettivo di incoraggiare la riflessione e la sensibilità nei confronti della cultura dell'accessibilità e inclusione, la *Fondazione Umberto Mastroianni* ha attivato il percorso tattile per ipovedenti e non vedenti.

Per i non vedenti è fondamentale "poter toccare" gli oggetti, naturalmente nel rispetto dell'opera esposta, in quanto ogni sfumatura tattile arricchisce il loro bagaglio cognitivo ed estetico. Il tutto coadiuvato da supporto con descrizioni in braille.

- Su richiesta, il personale della Fondazione si mette a disposizione per concordare una visita ad hoc.

### SERVIZI CONGRESSUALI

La *Fondazione Umberto Mastroianni* offre il servizio prenotazioni Sale situate al Piano terra presso il Castello di Ladislao ad Arpino:

- la "Sala conferenze" per lo svolgimento e l'accoglienza di iniziative di natura convegnistica (convegni, conferenze stampa, seminari, riunioni, ecc).  
*La sala convegni, con splendida vista panoramica sulla valle, può accogliere 184 persone ed è dotata di schermo gigante, videoproiettore, impianto audio (solo voce) in alta definizione, 4 servizi igienici.*
- La "Sala per Lettura/Mostre temporanee/Laboratorio/Seminari/Tavole rotonde/Riunioni"  
*La Sala ha una capienza di 56 persone ed è dotata di 2 tavoli, 6 sedie, 4 servizi igienici*
- I documenti relativi alle Condizioni e alla modalità richiesta per l'utilizzo è possibile scaricarli nella sezione apposita del sito della Fondazione: [www.fondazionemastroianni.it](http://www.fondazionemastroianni.it)

## SERVIZI DIDATTICI

La *Fondazione Umberto Mastroianni* propone, oltre alle visite guidate e partecipate, anche attività didattico-educative, progettate con l'intento di promuovere la conoscenza dell'arte contemporanea e la frequentazione museale.

La Fondazione con l'Area dei Servizi educativi e didattici offre un'occasione per godere dell'arte in famiglia, per imparare, crescere e confrontarsi con gli altri, per creare, inventare e divertirsi, lasciando nei più piccoli e nei grandi la voglia di ripetere l'esperienza di sentirsi al museo come a casa propria, così da far nascere un'affezione per il luogo e il desiderio di avanzare proposte e idee.

I Servizi educativi e didattici della Fondazione propongono un percorso di gioco e approfondimento, attraverso attività pratico-creative rivolte ai bambini di ogni età, perché possano accostare con fantasia l'arte, le diverse tecniche e i particolari aspetti delle opere esposte tra le volte di uno dei complessi storici più affascinanti del territorio arpinate. Tutti hanno l'opportunità di lavorare con cartoni e colori per costruire "sculture" ispirate alle opere di Umberto Mastroianni, uno dei più importanti artisti del XX secolo, e scoprire una differente opportunità di trascorrere il tempo libero, scoprendo che nel cuore più antico di Arpino c'è un luogo di incontro e di confronto in nome dell'arte.

- Per le attività laboratoriali e ludico-creative è gradita la prenotazione contattando: (+39) 351 3564431.

## GIARDINO

La Fondazione mette a disposizione il Giardino del Castello offrendo un luogo dove leggere un libro, studiare, lavorare con il proprio computer o semplicemente incontrarsi con gli amici in tranquillità. Un buon motivo per visitare la Fondazione, passeggiare tra le sculture monumentali di Umberto Mastroianni e scoprire la scultografia di Domenico Mastroianni.

## L'ARCHIVIO

La Fondazione conserva e tutela il ricchissimo fondo documentario sull'opera e l'attività dell'artista.

La BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE UMBERTO MASTROIANNI di Arpino raccoglie un ricco fondo dedicato a Umberto Mastroianni e a importanti artisti italiani: Vincenzo Balsamo, Gaetano Carboni, Eugenio Carmi, Federico Castellani, Emanuele Floridia, Federico Gismondi, Fernando Rea, Italo Scelza e molti altri. Il lavoro di catalogazione del materiale librario, avviato nell'estate 2013, è ancora in corso.

Il FONDO UMBERTO MASTROIANNI, in parte ordinato e consultabile, è composto da scritti del Maestro, libri illustrati da Mastroianni, saggi, articoli e periodici, cataloghi di mostre.

## 4. Informazioni utili

### 4.1 Accessibilità

INGRESSO GRATUITO

#### GIORNI DI APERTURA

Sabato, Domenica e Festivi

*oltre ad aperture straordinarie che vengono segnalate su [www.fondazionemastroianni.it](http://www.fondazionemastroianni.it)*

#### ORARIO DI APERTURA

Estivo 10.00-12.30 / 15.00-17.30

Invernale 10.00-12.30 / 16.30-19.30

#### GIORNI DI CHIUSURA

Mese di febbraio

15 agosto

24 e 25 dicembre

31 dicembre

1 gennaio

APERTURA SERALE: Occasionale

TUTTI GLI ALTRI GIORNI: apertura su prenotazione (min. 10 persone), previa conferma disponibilità, contattando (+39) 351 3564431

NUMERO DI GIORNI DI APERTURA ANNUA: 105

### 4.2 Comunicazione

- SITO WEB: [www.fondazionemastroianni.it](http://www.fondazionemastroianni.it) - con indicate le info generali su orari e servizi  
*CONSULTA SEMPRE IL SITO prima di programmare la tua visita alla Fondazione.*

- SOCIAL MEDIA:

FACEBOOK Fondazione Umberto Mastroianni

[https://www.facebook.com/FondazioneUmbertoMastroianni/?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/FondazioneUmbertoMastroianni/?locale=it_IT)

INSTAGRAM [lafondazionemastroianni](https://www.instagram.com/lafondazionemastroianni)

<https://www.instagram.com/lafondazionemastroianni/>

- IL MUSEO È PRESENTE IN ALTRI SITI WEB:

**[www.arpinoturismo.it](http://www.arpinoturismo.it)**

<https://www.arpinoturismo.it/it/arte-e-musei/musei/fondazione-mastroianni.html>

**[www.ciociariaturismo.it](http://www.ciociariaturismo.it)**

<https://www.ciociariaturismo.it/fondazione-mastroianni/>

**[fai - fondoambiente.it](http://fai-fondoambiente.it)**

<https://fondoambiente.it/luoghi/fondazione-umberto-mastroianni>

### 4.3 Accoglienza

disponibilità di materiale informativo gratuito: Sì

segnaletica interna:           mappe di orientamento  
  segnali sui percorsi e i servizi  
  segnaletica di sicurezza

segnaletica all'esterno del museo: sì, completa di denominazione e orari di apertura

presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini): No

parcheggio riservato: No

addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala: muniti di cartellino identificativo, che parlano inglese e in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche: Sì

percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente: 80%

percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente: 100%

personale dedicato: Sì

attrezzature/strumenti di ausilio disponibili: scivoli/rampe, ascensore

### 5. Fruizione

Sale aperte alla fruizione: 7

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili: Collezione permanente

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato: No

Pulizia delle sale: Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione:

-Percentuale di mq fruibili sul totale: 85%

-Spazi comunque visitabili: 75%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti): Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione: Sala video, Sala destinata alla didattica, Sala conferenze

Zone di sosta: Sì

Area Wi-Fi: No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Materiale informativo/brochure/depliant: Gratuito

Disponibili in inglese e/o altre lingue: Non presenti

Catalogo generale: a pagamento

Audioguide: Non presenti

Strumenti multimediali: Postazioni audio/video, gratuiti

Strumenti online: No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Mappe tattili, Percorso per non vedenti e ipovedenti

## **6. Servizi di ospitalità**

Bookshop: Gestione diretta

Caffetteria: Non presente

Ristorante: Non presente

Guardaroba custodito: No

Servizi igienici: Sì

Nursery: No

## **7. Valorizzazione**

Si organizzano esposizioni temporanee: Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi: Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti: Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi: Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo: Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere: Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.): Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni: Arte

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee: Sito web, Cartellonistica, Social network

Risorse aggiuntive: Erogazioni liberali, Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni: Partnership con altri istituti

## 8. Educazione e didattica

Attività di alternanza scuola/lavoro: Sì

Visite e percorsi tematici: Sì, con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione: Sì, con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici: No

Progetti in convenzione con le scuole: Sì, con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici: No

## 9. Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione: su prenotazione

Numero di opere inventariate: 1928

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute: > 50%

Numero di opere esposte: 93

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute: < 50%

Disponibilità di:

- schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: > 50%, consultabili in sede
- schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: < 50%, consultabili in sede
- schede di movimentazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: < 50%, consultabili in sede
- immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto: < 50%, consultabili in sede
- prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto: < 50%, consultabili in sede
- pubblicazioni: Si

## 10. Servizi specialistici

Depositi: Sì

Archivio: Sì

Biblioteca: Sì

Fototeca: No

## 11. Rapporti con il territorio

Territorio di riferimento del museo/istituto: LAZIO MERIDIONALE

Il museo progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio: Sì

Il museo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale: Sì, partecipando a percorsi tematici e realizzando esposizioni temporanee

Il museo non partecipa a reti o a sistemi integrati

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio: Sì

Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: Università e istituti di formazione

## 12. Obiettivi di miglioramento

Nel progetto culturale complessivo rivolto al miglioramento e alle finalità che si intendono perseguire si mira a consolidare e qualificare i servizi culturali, a valorizzare il patrimonio della Fondazione, a una maggiore comprensione dell'opera di Umberto Mastroianni e alla costruzione di un percorso di inclusività in una logica di crescita delle opportunità di fruizione da parte dei visitatori.

## 13. Iniziative finalizzate al miglioramento

*Delle strutture:* nuova sala deposito, rinnovo impianti illuminazione a garanzia del risparmio energetico, ripristino sala multifunzionale, riorganizzazione di apparati informativi, didattici e divulgativi per il percorso espositivo, con particolare riguardo all'uso delle nuove tecnologie

---

*Delle collezioni:* riorganizzazione del deposito, interventi conservativi sulle opere, comodati di opere da collezioni private

*Dei servizi:* concessione in uso degli spazi

*Delle attività di valorizzazione:* mostre temporanee, eventi per la promozione della Fondazione in autonomia e in collaborazione con attori del territorio, alternanza scuola lavoro con le scuole del territorio, tirocini.

## **14. Reclami, proposte, suggerimenti**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. La *Fondazione Umberto Mastroianni* accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction: La *Fondazione Umberto Mastroianni* effettua periodicamente:

-rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;

-interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione: La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della Fondazione Umberto Mastroianni e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento: La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

