

## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato 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 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 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.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### 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.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera 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

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### Partecipazione

L'Istituto 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

| Elementi identificativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                    |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Area Geografica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                    | Regione             |
| Centro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                    | Marche              |
| Indirizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                     |
| Piazza Arringo 28                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                    |                     |
| Città                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cap                                                                                |                     |
| Ascoli Piceno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 63100                                                                              |                     |
| Denominazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acronimo                                                                           |                     |
| Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MASAP                                                                              |                     |
| Sito Web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Email                                                                              |                     |
| <a href="https://www.musei.marche.beniculturali.it">https://www.musei.marche.beniculturali.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="mailto:sofia.cingolani@cultura.gov.it">sofia.cingolani@cultura.gov.it</a> |                     |
| Responsabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Telefono                                                                           |                     |
| Sofia Cingolani                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0736 253562                                                                        |                     |
| Caratteristiche essenziali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |                     |
| Tipo di gestione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Natura giuridica-istituzionale                                                     | Anno di Istituzione |
| Diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Statale                                                                            | 1981                |
| Notizie storiche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                    |                     |
| <p>Fondato come museo civico negli anni successivi all'Unità d'Italia, grazie alle ricerche sul territorio ascolano di Giulio Gabrielli, il primo direttore, e ai numerosi lasciti il Museo vide il rapido incremento delle sue raccolte. Tra il 1911 e il 1938 il Museo fu ospitato a Palazzo dei Capitani, nella Piazza del Popolo di Ascoli Piceno. Successivamente, la raccolta fu traslocata in un deposito di Palazzo dell'Arringo dove rimase fino al 1947, anno in cui Nereo Alfieri fu incaricato di redigerne un elenco inventariale. Il 13 giugno del 1981 è stato inaugurato il Museo Archeologico Statale nella sua nuova ed attuale sede di Palazzo Panichi. Il nuovo Museo, accolse nello stesso anno anche i beni della collezione civica della quale il Ministero dei Beni Culturali ha assunto la gestione e la valorizzazione.</p>                                                                                                         |                                                                                    |                     |
| Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                    |                     |
| <p>Il Museo conserva ed espone reperti archeologici, databili a partire dal Paleolitico e fino alla tarda età romana, provenienti dalla città e dal territorio contermini. Sin dalla sua istituzione civica, il Museo si configura come Museo del territorio in virtù degli stretti legami della sua collezione con il territorio stesso. Tale vocazione territoriale, rafforzata dalla sua istituzione come Museo Statale nel 1981, è rimasta uno dei tratti distintivi dell'Istituzione.</p> <p>Degna di nota è la collezione conservata, in particolare il ricchissimo nucleo costituito dai reperti piceni che offrono una straordinaria panoramica archeologica del territorio ascolano a partire dall'età del Ferro e fino alle soglie della romanizzazione, rappresentando un fondamentale punto di riferimento per gli studi della civiltà picena stessa, in modo particolare relativamente alla zona più meridionale del territorio marchigiano.</p> |                                                                                    |                     |
| Missione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |                     |
| <p>Il museo assicura la valorizzazione del patrimonio che ha in custodia e promuove la ricerca scientifica sulle proprie collezioni; Sviluppa e diffonde la conoscenza della storia e della cultura che caratterizza il territorio ascolano dal Paleolitico alla fine dell'età romana, incrementando gli stretti legami con il territorio che sin dalla sua fondazione hanno costituito un suo tratto distintivo;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |                     |

Sviluppa percorsi volti a stimolare la consapevolezza dell’importanza del patrimonio culturale come eredità condivisa e la comprensione delle nostre origini e dell’imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico-culturale, nonchè a contribuire alla predisposizione di procedure di partecipazione del pubblico, delle autorità locali e regionali e degli altri soggetti interessati alla definizione ed alla realizzazione di politiche di tutela e valorizzazione del patrimonio archeologico.

Favorisce la ricerca di occasioni e modalità di dialogo con il proprio territorio di riferimento .

Compiti e servizi

Il Museo presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico con approfondimenti tematici in singoli settori illustrato da pannelli e video di approfondimento. Il percorso espositivo comprende, al momento, la sezione protostorica - allestita nel 2012 - nella quale sono esposti i reperti piceni provenienti dal territorio e la sezione romana - riallestita nel maggio del 2022. A partire dall'autunno 2024 saranno avviati importanti lavori che condurranno al riallestimento della sezione picena e all'apertura della sezione preistorica. Il Museo dispone di un laboratorio di restauro interno, allestito e inaugurato nel 2023, di locali studio e laboratori dedicati agli studiosi, di un'aula didattica e di una biblioteca aperta agli studiosi e al pubblico su prenotazione ogni mercoledì pomeriggio. Il servizio didattico-educativo del Museo organizza visite guidate e attività laboratoriali gratuite per le scuole di ogni ordine e grado e accoglie annualmente progetti PTCO.

| Superficie espositiva (mq) | Spazi esterni (giardini e parchi) |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Oltre 2000 mq              | Inferiore ai 1000 mq              |
| Numero totale sale         | Numero dei visitatori annui       |
| 23                         | fino a 50.000                     |

Referente della compilazione della carta

| Nome                                                                               | Cognome    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Sofia                                                                              | Cingolani  |
| Qualifica                                                                          | Telefono   |
| Funzionario archeologo Direttore Museo                                             | 3487949549 |
| Email                                                                              |            |
| <a href="mailto:sofia.cingolani@cultura.gov.it">sofia.cingolani@cultura.gov.it</a> |            |

Accessibilità e accoglienza

|                                            |                                                                                                            |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orario di apertura                         |                                                                                                            |
| Tutto l'anno                               |                                                                                                            |
| Orario di apertura Feriale                 | Apertura serale                                                                                            |
| 8.30-19.30                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Occasionale</li></ul>                                                |
| Numero di ore giornaliere (min.6)          | Giorni di apertura                                                                                         |
| 11                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li><li>Sa</li><li>Do</li></ul> |
| Effettua il giorno di chiusura settimanale | Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la                                                        |

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sì                                                                                                                                                                         | <b>chiusura</b><br>lunedì; 1 gennaio; 25 dicembre                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Numero di giorni di apertura annua</b><br>311                                                                                                                           | <b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b><br>Sì                                                                                                                                                                       |
| <b>Presenza di social media</b><br>Sì                                                                                                                                      | <b>Il museo è presente in altri siti web</b><br>No                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b><br>Sì                                         | <b>Biglietteria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> </ul> |
| <b>Acquisto del biglietto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>                           | <b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b><br>Meno di 30'                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Possibilità di prenotazione</b><br>Sì                                                                                                                                   | <b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b><br>No                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Modalità di prenotazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>                                            | <b>Tempi di attesa per l'accesso</b><br>0-15'                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b><br>No                                                                         | <b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b><br>Meno di 15'                                                                                                                                                                                               |
| <b>Informazione e orientamento: punto informativo</b><br>In prossimità dell'ingresso                                                                                       | <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b><br>Sì                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer</li> <li>• Schede di sala</li> <li>• Audioguide</li> </ul> | <b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> </ul>                                                                                                                        |
| <b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>                               | <b>Segnaletica interna</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>                                                                                                             |
| <b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso</b>                                                                                                                         | <b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>monumentale/area archeologica</b>                                                                                                                                                     | Sì                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Sì</li></ul>                                                                                                                                       |                                                                                                                           |
| <b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>                                                                                                                               | <b>Parcheggio riservato</b>                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>No</li></ul>                                                                                                                                       | No                                                                                                                        |
| <b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>                                                                                                                             | <b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Muniti di cartellino identificativo</li><li>In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li></ul> | Sì                                                                                                                        |
| <b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>                                                                                                                | <b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>                                                      |
| > 50%                                                                                                                                                                                    | > 50%                                                                                                                     |
| <b>Personale dedicato</b>                                                                                                                                                                | <b>Personale dedicato</b>                                                                                                 |
| Sì                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Addetti alla vigilanza</li><li>Amministrativi</li><li>Tecnico-scientifici</li></ul> |
| <b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>                                                                                                                                     |                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Scivoli/rampe</li><li>Montascale</li><li>Ascensore</li></ul>                                                                                       |                                                                                                                           |
| <b>Fruizione</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                           |
| <b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>                                                                                                                  | <b>Sale aperte</b>                                                                                                        |
| > 50%                                                                                                                                                                                    | 15                                                                                                                        |
| <b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>                                                                                            | <b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>                                                       |
| Compatibilmente con esigenze di sicurezza ed eventuali lavori in corso al momento sono visitabili le sezioni protostorica e romana e il cortile interno del Museo.                       | No                                                                                                                        |
| <b>Pulizia delle sale</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Giornaliera</li></ul>                                                                                                                              |                                                                                                                           |
| <b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>                                                                                     |                                                                                                                           |
| <b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>                                                                                                                                             | <b>Spazi comunque visitabili</b>                                                                                          |
| > 50%                                                                                                                                                                                    | Sezione protostorica e sezione romana                                                                                     |
| <b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>                                                                                                                                        | <b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>                                                                                  |

|                                                                                                       |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> </ul>                                              |
| <b>Zone di sosta</b>                                                                                  | <b>Area Wi-Fi</b>                                                                                                              |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                             |
| <b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>                      | <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>                     |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                             |
| <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>      | <b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>                              |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                             |
| <b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b> | <b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>     |
| No                                                                                                    | Sì                                                                                                                             |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>                       | <b>Schede mobili</b>                                                                                                           |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                             |
| <b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>                                                      |                                                                                                                                |
| 100%                                                                                                  |                                                                                                                                |
| <b>Guide brevi</b>                                                                                    | <b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>                                                                                 |
| Non presenti                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>                |
| <b>Catalogo generale</b>                                                                              | <b>Audioguide</b>                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>                                                                   |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>              | <b>Strumenti multimediali</b>                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> <li>• Dispositivi "mobile"</li> <li>• Gratuiti</li> </ul> |
| <b>Strumenti online</b>                                                                               |                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• QR Code</li> <li>• Applicazioni web scaricabili</li> </ul>   |                                                                                                                                |
| <b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>     | <b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>                                                                         |
| <b>Ove esistente, specificare orario</b>                                                              | <b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>                                 |
| 8.30-19.30                                                                                            |                                                                                                                                |

- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

### Servizi igienici

Interni

### Caffetteria

- Non presente

### Guardaroba custodito

Gratuito

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

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

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.)

- Esternamente
- Monografie

### Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

### Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

### Precisare quali

Evento annuale dedicato alla musica in collaborazione con Istituto Musicale Gaspare Spontini di Ascoli Piceno

### Precisare quali (2)

Convenzione con Istituto Centrale per il Restauro di Roma  
Convenzione con Università Alma Mater di Bologna  
Convenzione con Università di Macerata

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Architettura
- Archeologia

### Risorse aggiuntive

- Non presenti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

no

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

**Didattica affidata in concessione**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

su appuntamento

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

su appuntamento

**Numero di opere inventariate**

10870

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Numero di opere esposte****Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere**

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 707                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>possedute</b></p> <p>&lt; 50%</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul>                                  | <p><b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul>                                               |
| <p><b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>                                                                | <p><b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul> |
| <p><b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>                              | <p><b>Disponibilità di: pubblicazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| <b>Servizi specialistici</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Depositi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>                                                                                                                                                                | <p><b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b></p> <p>Solo in occasione di eventi particolari</p>                                                                                                                                      |
| <p><b>Archivio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Biblioteca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Fototeca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Rapporti con il territorio</b>                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b></p> <p>Sì</p>                                                                                                                                         | <p><b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b></p> <p>No</p>                                                                                                            |
| <p><b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì, partecipando a percorsi tematici</li> <li>Sì, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |

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

Sì, all'interno del museo

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

## Obiettivi di miglioramento

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono: miglioramento dell'accessibilità fisica, psico-fisica e culturale; rinnovamento e ampliamento dei percorsi di visita; implementazione della comunicazione interna ed esterna del museo; aumento dell'attrattività del Museo nell'ambito del contesto territoriale di riferimento; ampliamento del pubblico.

## Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Ampliamento dei percorsi di visita: allestimento della sezione romana e allestimento della sezione preistorica.  
Rinnovamento dei percorsi: aggiornamento degli apparati museologici e dei contenuti.  
Implementazione delle aree di sosta.  
Riorganizzazione e ampliamento dei depositi.  
Miglioramento dell'accessibilità.

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

È in fase di studio

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

La manutenzione programmata dei reperti in deposito consentirà, unitamente alla realizzazione di un laboratorio di restauro, una più semplice ed efficace rotazione dei materiali esposti.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Organizzazione della biblioteca interna ed apertura al pubblico della stessa.  
Programmazione e organizzazione servizi didattico-educativi.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

La programmazione degli eventi è in corso.

## Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

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

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto 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 dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

| MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM            |                                              |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>MINISTERO DELLA CULTURA</b>                | <b>Indirizzo / Address</b>                   |
| Museo Archeologico Nazionale di Ascoli Piceno | Piazza Arringo 28, 63100 Ascoli Piceno       |
| <b>Tel</b>                                    | <b>Email</b>                                 |
| 0736-253562                                   | museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it |