

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		
Contrada Anfiteatro, Urbisaglia (MC)		
Città	Cap	
Urbisaglia	62010	
Denominazione		
Museo Archeologico Statale e Parco archeologico di Urbs Salvia		
Sito Web	Email	
https://musei.marche.beniculturali.it/	drm-mar.urbisaglia@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Sofia Cingolani	3487949549	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2021
Notizie storiche		
Il Parco archeologico passato nelle competenze della Direzione Regionale Musei Marche con DM 380 del 7/12/2021 recante “Modifiche al decreto ministeriale 23 dicembre 2014, recante “Organizzazione e funzionamento dei musei statali” e altre disposizioni in materia di istituti dotati di autonomia speciale”. Il Museo, situato nella moderna cittadina di Urbisaglia, è stato istituito nel 1992 con l'obiettivo di esporre i reperti provenienti dagli scavi archeologici e dai rinvenimenti nel territorio della città romana. Dal terremoto del 2016 il Museo è chiuso per inagibilità e attualmente in fase di ristrutturazione.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Parco Archeologico di Urbs Salvia si sviluppa per un'estensione di circa 40 ettari ai piedi dell'attuale cittadina di Urbisaglia, di impianto medievale. La città romana, colonia di fondazione repubblicana e oggetto di una importante fase di monumentalizzazione a partire dall'età augustea, offre al visitatore, attraverso i suoi monumenti, l'intero palinsesto della sua storia e delle sue fasi di vita. Le straordinarie quanto rare condizioni di conservazione dell'abitato romano, rese possibili dal subitaneo abbandono del sito in età tardo-antica e dal conseguente rifugiarsi della popolazione sul colle dove sorge oggi l'abitato attuale, consentono di offrire un percorso di visita che tocchi tutti i punti nevralgici della città antica.		
Missione		
Il Parco ha la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico. Il museo e il parco assicurano la valorizzazione del patrimonio che hanno in custodia e promuovono la ricerca scientifica;		

predispongono 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.

Compiti e servizi

Il parco archeologico si estende per una superficie di oltre 40 ettari delimitata dal circuito murario di età romana. Al suo interno, a partire dalla biglietteria situata nei pressi dell'anfiteatro romano, i percorsi pedonali conducono ai principali monumenti di età imperiale che caratterizzavano il centro urbano della colonia: il circuito murario, l'anfiteatro, il tempio-criptoportico della Salus Augusta, l'area forense della città con il tempio tardo-repubblicano, l'edificio c.d. "a nicchioni", il teatro. I principali monumenti sono dotati di pannellistica esplicativa in fase di revisione e aggiornamento. Il parco dispone di aree di sosta attrezzate con panchine in diversi punti del percorso.
Il Museo, dichiarato inagibile nel 2016 a seguito del terremoto, è attualmente chiuso e in fase di ristrutturazione.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
no	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Sofia	Cingolani
Qualifica	Telefono
Funzionario archeologo Direttore Parco	3487949549
Email	
sofia.cingolani@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	Estivo: orario
Estivo/invernale	1 maggio-19 giugno: giov, ven, sab, dom e festivi: 14.30-18.30; 20 giugno-1 settembre: giov, ven, sab, dom e festivi: 15.00-19.00
Invernale: orario	Orario di apertura Feriale
in via di definizione	1 maggio-19 giugno: giov, ven, sab, dom e festivi: 14.30-18.30; 20 giugno-1 settembre: giov, ven, sab, dom e festivi: 15.00-19.00
Apertura serale	Numero di ore giornaliere (min.6)
- Occasionale - Stagionale	4
Giorni di apertura	Effettua il giorno di chiusura settimanale
- Gio - Ve - Sa	Sì

Do	
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura	Numero di giorni di apertura annua
in via di definizione	000
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
Si	Si
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
- Ingresso a pagamento - Ingresso gratuito - Gestione diretta - Possibilità di riduzioni - Biglietti differenziati museo / parco	In sede
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	- In sede - Telefonica - Per mail - Presso uffici turistici e/o agenzie
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	Pieghevoli
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
- In biglietteria - Presso il punto informativo	Italiano
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso

• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	monumentale/area archeologica • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	• Sì • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì	• Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	< 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	0
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
tutti compatibilmente con contingenze particolari	No
Pulizia delle sale	
• Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	Spazi non recintati liberamente fruibili: tempio tardo-repubblicano dell'area forense; edificio a nicchioni.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Meno di una volta a settimana	• Centro visitatori

Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Dispositivi "mobile" • Gratuiti
Strumenti online	
• Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
non esistente	• Non presenti
Servizi di ospitalità	

Bookshop	Caffetteria
Non presente	Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Esterni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	Nessuna
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
No	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Esternamente	Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Network radio-televisivi - Cartellonistica - Mailing list - Social network	Non presenti
Accordi e convenzioni	
- Accordi integrati - Non presenti	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No

Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : con prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
No	No
Altre iniziative	
Sì : con prenotazione/iscrizione	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	no
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
no	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
- Quotidiani - Sito web - Mailing list - Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
Gio	su appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
dato non disponibile	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
dato non disponibile	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
< 50%	< 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o

posseduto	documenti rispetto al patrimonio posseduto
< 50%	< 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
< 50%	- Si - Disponibili on-line
Servizi specialistici	
Depositi	
Sì	
Archivio	
No	
Biblioteca	
No	
Fototeca	
No	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
Sì, partecipando a percorsi tematici	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
- Sì, con enti e istituzioni culturali - Sì, con altri soggetti	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'esterno del museo	È in fase di studio
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	Sì
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e	

accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- Social network

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.)

Per il parco archeologico sono in fase di studio soluzioni per l'aumento dell'attrattività e l'ampliamento dei pubblici. Il Museo archeologico è al momento attuale chiuso per ristrutturazione.

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.)

Parco archeologico: progetto di scavo e restauro per la valorizzazione dell'area dei complessi edilizi delle acque e del pozzo e conseguente ampliamento dei percorsi; aggiornamento e implementazione della cartellonistica; risistemazione e riorganizzazione dei depositi; manutenzione programmata del patrimonio; studio dei materiali archeologici
Museo Archeologico: progetto di riallestimento

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

Risistemazione e riorganizzazione dei depositi

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

Implementazione e riqualificazione delle aree di sosta e dei percorsi

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.)

In fase di progettazione: catalogo del parco archeologico.

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

MINISTERO DELLA CULTURA

Museo Archeologico Statale e parco archeologico di Urbs Salvia

Indirizzo / Address

SS78, Contrada Anfiteatro, 62010 Urbisaglia MC

Tel

3487949549

Email

drm-mar.urbisaglia@cultura.gov.it