



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale di Orvieto

Carta della qualità dei servizi

2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo, posto a fianco del Duomo di Orvieto, è ospitato al pianterreno del Palazzo Papale (databile alla seconda metà del XIII sec.) e si articola in vaste ed alte sale con volte a sesto acuto; la facciata è scandita da bifore e grandi archi. È stato inaugurato nel 1983, e negli anni ha arricchito il nucleo espositivo iniziale dedicato ai vecchi ritrovamenti ottocenteschi orvietani aggiungendo materiali da scavi recenti condotti a Campo della Fiera, Crocifisso del Tufo, Parrano. L'esposizione si articola sia per complessi associati che per materiali di rilievo ma decontestualizzati.

Da giugno 2015 il Museo Archeologico di Orvieto appartiene al Polo Museale dell'Umbria. Ai sensi del D M 27 novembre 2014, recante «Articolazione degli uffici dirigenziali di livello non generale del Ministero» la funzione di direttore del Polo Museale Regionale è svolta, dal direttore della Galleria Nazionale dell'Umbria dott. Marco Pierini.

I COMPITI E I SERVIZI

Gli spazi espositivi sono disposti in sei sale su un solo piano. I materiali esposti tendono a delineare il quadro dell'Orvieto etrusca e del territorio circostante a partire dal IX sec. a.C.

Le sezioni sono dedicate alle necropoli orvietane periurbane, con particolare riguardo a quella di Crocifisso del Tufo. Una sala è dedicata ai recenti scavi del santuario di Campo della Fiera.

All'interno del Museo sono ricostruite le tombe Golini, scoperte nel 1863 nel territorio di Porano, già conservate nel Museo Archeologico di Firenze e poi trasferite a Orvieto; delle tombe a camera sono esposti gli affreschi distaccati. Vi si accede in numero prestabilito e ad intervalli.

Il Museo promuove la conoscenza del territorio orvietano provvedendo ad organizzare mostre temporanee e visite guidate.

Il referente per la compilazione della Carta è Luana Cencioli.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8.30-19,30
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni
Accoglienza	
Sito web	•www.polomusealeumbria.benicultural.it
Biglietteria	gestione affidata al personale interno - punto informativo, - il personale risponde a domande inerenti al museo o le collezioni •- previste riduzioni a norma di legge, biglietti integrati
Attesa per l'acquisto del biglietto:	un minuto
- in sede	non prevista
- su prenotazione	
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Cinque minuti
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Informazioni disponibili presso la biglietteria
- disponibilità di materiale informativo gratuito	no
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	il sito web è tempestivamente aggiornato
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica su percorsi e servizi, segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica	Segnaletica con denominazione e orari di

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
esterna	apertura
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, ma non dispone di divisa. Una piccola percentuale è in grado di capire e fornire semplici informazioni in lingua inglese. Il personale è grado di fornire indicazioni elementari sui beni e sa indicare una persona di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Gli spazi espositivi sono accessibili direttamente ma nella zona biglietteria sono presenti gradini. È possibile, a richiesta, utilizzare ingressi di servizio del museo
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Tutte le sale sono aperte con le opere visitabili In casi di carenza di personale è previsto l'accesso contingentato. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana
- spazi dedicati alla fruizione	Tutti gli spazi allestiti sono fruibili al 100%
- spazi dedicati alla comunicazione	no
Zone di sosta	no
Illuminazione	L'illuminazione è purtroppo vecchia, e occorre un finanziamento specifico per rinnovarla
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Le sale sono costantemente monitorate e sottoposte a manutenzione.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Tutte le sale dispongono di pannelli in italiano
- didascalie	Presenza di didascalie in vetrina
- guide brevi	no
- catalogo generale	no
- audioguide	Audioguide a pagamento anche in inglese
- visite didattiche	Visite guidate effettuate da esterni a pagamento
- sito web	Nel sito www.polomusealeumbria.beniculturali.it sono disponibili notizie aggiornate sui musei afferenti
- strumenti multimediali	no
- strumenti <i>online</i>	no
- altro materiale informativo	no
Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	no
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	no
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	no
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	no

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Caffetteria	no
Ristorante	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	no
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Mostre temporanee su temi dell'archeologia orvietana
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	no
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	No
Diffusione delle attività/iniziativa	cartellonistica, mailing list, sito web.
Risorse aggiuntive	no
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	no
- laboratori artistici e di animazione	no
- corsi di formazione per docenti scolastici	no
- corsi di formazione per operatori didattici	no
- progetti speciali in convenzione con le scuole	no
altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Alcuni custodi, archeologi, sono in grado di fornire informazioni approfondite

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	no
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Tramite servizi multimediali e stampa
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso gli archivi della Soprintendenza archeologia dell'Umbria
Ampiezza	
Disponibilità di: schede di catalogazione	sì
- schede di restauro	no
- schede di movimentazione	sì
- archivio fotografico	sì
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	no
- pubblicazioni	sì
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	sì
Evidenza	
Modalità di comunicazione	no

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
delle attività	
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	no
Biblioteca	no
Fototeca	no
Deposito	no
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Ampliamento dell'offerta culturale
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Occorre revisionare l'intero Museo
- delle strutture	
- delle collezioni	Occorre ruotare le collezioni
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Modulistica apposita. Possibilità di reclamo anche sulla mail del direttore.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott. ssa Luana Cenciaioli.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo <mailto:luana.cenciaioli@beniculturali.it>.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso l'indirizzo e-mail [mailto: pm-umb@beniculturali.it](mailto:pm-umb@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.