



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale e Teatro romano di
Spoleto

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 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 Archeologico di Spoleto, di proprietà statale, è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico.

Il Museo ha sede a Spoleto nel complesso architettonico di S. Agata, in via S. Agata, 18 e le sue raccolte sono costituite da beni di proprietà statale, civica e da una donazione privata.

Il nucleo più antico del complesso è costituito dal Palazzo Corvi, dove nel 1395 si stabilì una comunità monastica benedettina. Le suore adattarono le antiche abitazioni della famiglia Corvi, ereditate da una consorella e le collegarono con l'adiacente chiesa di S. Agata, edificata in età medievale sulla scena del teatro romano. Dopo il 1868 il complesso monastico, divenuto di proprietà demaniale, fu adibito a carcere e tale rimase fino al 1952.

Il Museo è stato aperto nel 1985 con la mostra: *Immagini di Spoleto in età romana*, che riuniva materiali del Museo civico, in gran parte raccolti dallo studioso spoletino Giuseppe Sordini, con reperti di proprietà statale. A questo primo allestimento sono seguite altre esposizioni tematiche permanenti.

Nel 2005 è stato avviato il progetto per il completo riallestimento del museo, necessario per rendere il percorso più organico e adeguato agli esiti delle consistenti ricerche archeologiche condotte nell'ultimo ventennio, in occasione dei lavori pubblici in città e nel territorio e più rispondente con i più recenti indirizzi museografici.

Nella visita è compreso anche il teatro romano, le cui strutture sono in parte occupate dal complesso di Sant'Agata. Edificato nel I sec. a.C., subì danni già in età romana, fu lentamente ricoperto dal terreno e occupato da strutture posteriori. Fu identificato per la prima volta nel 1891 da Giuseppe Sordini e riportato alla luce e restaurato, dopo la dismissione del carcere, negli anni tra il 1954 e il 1960.

In occasione delle manifestazioni del Festival dei Due Mondi ogni anno è utilizzato per spettacoli.

Da giugno 2015 il Museo Archeologico di Spoleto 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 su quattro piani, collegati da ascensore.

I materiali esposti tendono a delineare un quadro coerente della città e del territorio e documentano l'origine del primitivo insediamento di Spoleto, risalente all'età del bronzo finale, il processo che ha portato alla formazione del centro urbano, importante *municipium* dell'Umbria in epoca romana, e alla sua evoluzione fino alla fine dell'impero romano.

Una sezione è dedicata al popolo Umbro, noto soprattutto attraverso la necropoli di Piazza d'Armi che ha permesso di conoscere il rituale funerario e la struttura sociale della popolazione umbra durante il VII-VI sec. a.C. Nel 2014 una esposizione permanente di materiali recentemente scoperti e restaurati provenienti ancora dalla necropoli di Piazza D'Armi offre nuovi elementi per definire la società e l'artigianato artistico del centro umbro. Tra gli oggetti di grande prestigio e ricchezza, spiccano gli straordinari scettri provenienti dalla cosiddetta "Tomba del re", databile al VII sec. a.C., testimonianza della presenza di una stirpe regale che si poneva a capo della comunità locale.

La deduzione della colonia nel 241 a.C. da parte di Roma, comportò una radicale ristrutturazione dell'insediamento umbro e del territorio circostante. Un fondamentale documento linguistico e

giuridico di questa fase è costituito da due cippi che riportano una legge per la tutela di un bosco sacro dedicato a Giove, nota come *Lex Luci Spoletina*.

Con l'istituzione del municipio (I sec. a. C.) continua il processo di rinnovamento urbano che vede la monumentalizzazione degli spazi pubblici e la costruzione dei principali edifici civili e religiosi. Risale a questo periodo anche la realizzazione del Teatro romano, all'illustrazione del quale è riservato uno spazio al piano terra.

Il Museo promuove la conoscenza del patrimonio archeologico della città e del territorio. A tale scopo provvede l'organizzazione di eventi culturali, mostre, conferenze, visite guidate.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Angela Turchetti.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8,30-19,30
Giorni di apertura	Tutti i giorni
Accoglienza	
Sito web	www.polomusealeumbria.beniculturali.it
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> - gestione affidata al personale interno - punto informativo, - il personale risponde a domande inerenti al museo o le collezioni - previste riduzioni, biglietti integrati
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	Un minuto Non prevista
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	Breve testo con descrizione delle sezioni Solo in italiano
- 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 esterna	Segnaletica con denominazione e orari di apertura
- addetti ai servizi e	Il personale è munito di cartellino identificativo,

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
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 in 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 (ascensore, rampe) ma nella zona biglietteria sono presenti gradini. E' 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% e la pulizia è svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana. La visita al teatro, per le caratteristiche proprie non è completamente accessibile
- spazi dedicati alla comunicazione	non è presente una sala video o una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	L'illuminazione è studiata per contenere i consumi ed evitare zone d'ombra o fenomeni di abbagliamento
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio dell'ascensore è curato periodicamente

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	Circa il 90% delle sale dispone di pennelli in italiano e inglese
- didascalie	presenza di didascalie in ogni vetrina
- guide brevi	Guida ai nuovi allestimenti a pagamento, in italiano e inglese. Due cataloghi per le mostre non comprese nella guida, in italiano e in italiano e tedesco
- catalogo generale	no
- audioguide	no
- visite didattiche	E' offerto un servizio di assistenza didattica alle scuole del territorio svolto da personale interno, su prenotazione
- sito web	Al sito www.polomusealeumbria.beniculturali.it sono disponibili aggiornate notizie sull'attività dei musei afferenti.
- strumenti multimediali	no
- strumenti <i>online</i>	no
- altro materiale informativo	no
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	In una sala è possibile effettuare su prenotazione una visita guidata tattile. Disponibile opuscolo in braille con i testi dei pannelli
SERVIZI MUSEALI	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Ampiezza	
Bookshop	Presso la biglietteria è possibile acquistare le pubblicazioni realizzate dalla Soprintendenza. Il servizio è svolto dal personale di accoglienza.
Caffetteria	no
Ristorante	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	no
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Il museo ha ospitato mostre di arte contemporanea. Partecipa con proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze, presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Pubblicazione di cataloghi di mostre curate dalla Soprintendenza
Diffusione delle attività/iniziativa	Canali di diffusione delle attività istituzionali: quotidiani, cartellonistica, mailing list, sito web, webtv.
Risorse aggiuntive	Sponsorizzazioni, concessione in uso degli spazi
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	si
- laboratori artistici e di animazione	no
- corsi di formazione per docenti scolastici	no
- corsi di formazione per	no

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	no
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso uffici della Soprintendenza (Pg): 9.00-15.00
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	si
- schede di restauro	no
- schede di movimentazione	no
- archivio fotografico	si
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	no
- pubblicazioni	Si (anche presso la sede del museo su appuntamento ore 9-14)
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
stakeholder	
Evidenza	
Modalità di comunicazione 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:	
- delle strutture	
- delle collezioni	Integrazioni delle esposizioni con reperti restaurati
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
RECLAMI	
Reclami	si

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 Maria Angela Turchetti.

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.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-umb@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0755728651

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 il seguente 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.