



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e  
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale di Orvieto

# Carta della qualità dei servizi

Marzo 2016

## 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, Crocefisso 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 Crocefisso 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  |
|--|--|
| <b>ACCESSO</b>   |  |
| <b>Regolarità e continuità</b>   |  |
| Orario di apertura   | 8.30-19,30   |
| Giorni di apertura   | Aperto tutti i giorni  |
| <b>Accoglienza</b>   |  |
| Sito web   | •www.archeopg.arti.benicultural.it   |
| Biglietteria   | gestione affidata al personale interno<br>- punto informativo,<br>- il personale risponde a domande inerenti al museo o le collezioni<br>•- 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<br>- 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 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 ma nella zona biglietteria sono presenti gradini. È possibile, a richiesta, utilizzare ingressi di servizio del museo  |
| <b>FRUIZIONE</b>  |   |
| <b>Ampiezza</b>   |   |
| Disponibilità del materiale fruibile:<br>- sale aperte alla fruizione | Tutte le sale sono aperte con le opere visitabili<br>In casi di carenza di personale è previsto l'accesso contingentato.<br>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   |
|--|---|
| <b>Efficacia della mediazione</b>  |   |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:<br>- 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 <a href="http://www.archeopg.arti.beniculturali.it">www.archeopg.arti.beniculturali.it</a> sono disponibili notizie aggiornate sui musei afferenti |
| - strumenti multimediali   | no  |
| - strumenti <i>online</i>  | no  |
| - altro materiale informativo  | no  |
| Assistenza qualificata per diversamente abili:<br>- in via continuativa  | no  |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa.  | no  |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi<br>- esistenza di strumenti e sussidi specifici<br>- esistenza di percorsi specifici | no  |
| <b>SERVIZI MUSEALI</b>   |   |
| <b>Ampiezza</b>  |   |
| Bookshop   | no  |

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

| <b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>   | <b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>   |
|--|--|
| delle attività                           |  |
| <b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>             |  |
| Archivio                                 | no   |
| Biblioteca                               | no   |
| Fototeca                                 | no   |
| Deposito                                 | no   |
| <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>        |  |
| <b>Ampiezza</b>                          |  |
| 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                                  |  |
| <b>RECLAMI</b>                           |  |
| 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 il dott. Marco Saioni.

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.