



Ministero per i Beni e le Attività Culturali
e per il Turismo

Museo Archeologico Nazionale delle Marche

Carta della qualità dei servizi

2020

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde a 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 per il 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 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 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

Via Ferretti, 6 - 60121 ANCONA

tel. 071 202602

fax 071 2083233

web <https://www.musei.marche.beniculturali.it/>

e-mail sar-mar.museoancona@beniculturali.it



<https://it-it.facebook.com/MuseoArcheologicoAncona>

Il Museo Archeologico Nazionale delle Marche è un museo statale e le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà dello Stato. La Direttrice è la Dott.ssa Nicoletta Frapiccini. In quanto ufficio periferico della Direzione Regionale Musei Marche - che ha sede a Urbino in piazza del Rinascimento n. 13 - non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria. Direttore *ad interim* della Direzione Regionale Musei Marche è il Dott. Marco Pierini.

Il Museo occupa il monumentale Palazzo Ferretti, edificato a metà del Cinquecento e ristrutturato nel Settecento, nonché a più riprese nel Novecento. Il palazzo, fino al 1952, fu prestigiosa residenza dell'omonima famiglia comitale anconetana, da cui lo Stato l'acquistò per riallestire e inaugurare nel 1958 il Museo semidistrutto dalla guerra (parte delle collezioni andarono perse quando il Museo fu colpito da una bomba nel 1944). Precedenti sedi del MANaM, costituito nel 1906 sul nucleo di una collezione municipale formatasi nei primi anni dell'unità d'Italia, erano state l'ex Convento degli Scalzi (dal 1898 al 1927) e l'ex Convento di S. Francesco alle Scale (dal 1927 al 1944).

Il percorso museale, di tipo cronologico e topografico, è articolato in quattro sezioni (le prime tre aperte al pubblico): la Sezione Preistorica, dal paleolitico alla fine dell'età del bronzo; la Sezione Protostorica, dalla prima età del ferro per tutto lo sviluppo della Civiltà Picena e della Civiltà Gallica; la Sezione Ellenistico - Romana, di cui sono al momento aperte le prime due sale con gli scavi di Ancona romana; la Sezione ellenistico - romana tardo-antica e altomedievale relativa al territorio della regione sono in corso di allestimento.

MISSIONE

Le missioni istituzionali proprie del MANaM sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione del patrimonio archeologico della regione in esso conservato e la promozione della sua conoscenza. In quanto punto di riferimento dell'intera realtà archeologica regionale, il MANaM opera con gli organi istituzionalmente preposti alla tutela del suo ricco patrimonio, raccoglie numerosissimi e importanti reperti, si definisce come perno centrale di una vasta rete di musei locali più strettamente legati alle tematiche dei territori di pertinenza; accoglie inoltre studiosi per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio. Il Museo organizza eventi, mostre ed esposizioni temporanee.

I COMPITI E I SERVIZI

Sono disponibili guardaroba (gratuito), punto di ristoro automatico, aula didattica, sala conferenze di 100 posti con schermo, videoproiettore, amplificazione acustica e connessione Internet.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del Museo Archeologico Nazionale delle Marche.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	dal martedì alla domenica, 8.30-19.30
Giorni di apertura	Chiuso il lunedì, 1° gennaio, 25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	Il sito specifico del museo è in fase di realizzazione. Il sito del polo museale è consultabile all'indirizzo: http://www.musei.marche.beniculturali.it/
Biglietteria	La biglietteria, gestita da personale interno, è anche punto informativo per il museo o le collezioni (in italiano). Ingresso: € 5,00 intero € 2,00 ridotto (da 18 a 25 anni) gratuito fino a 18 anni o secondo legge e la 1° Domenica del mese
Attesa per l'acquisto del biglietto: in sede	minuti massimi di attesa: 0
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	minuti massimi di attesa: 0, su prenotazione
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	All'ingresso del Museo il punto di accoglienza e di orientamento è presso la Biglietteria, affidato al personale addetto che fornisce informazioni in italiano. Presente un corner con informazioni sulle attività in corso e una mail box.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Sono disponibili un pieghevole illustrativo in italiano e in inglese delle collezioni archeologiche, e un dépliant dedicato agli aspetti monumentali e storico-artistici di Palazzo Ferretti in italiano, inglese e francese.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<i>In fase di realizzazione</i>
- presenza di segnaletica	Presente la segnaletica orientativa di sicurezza,

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
interna	quella per il percorso di visita e la segnaletica per i servizi igienici.
Presenza di segnaletica esterna	Presente la segnaletica esterna all'istituto, completa di denominazione e orari di apertura, in italiano e inglese.
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale munito di cartellino identificativo. • Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e può indicare una persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi igienici dedicati e 98% delle sale espositive fruibili dai portatori di handicap motorio (tranne sale XI e XII) grazie a montacarichi, ascensore (su richiesta in biglietteria) e rampe. • Schede di rilevamento del progetto AD Arte (Generale e Nota di sintesi) in www.valorizzazione.beniculturali.it
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • 80% delle sale aperte alla fruizione (n.34) • Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato ai piani (max. 60 persone). • La pulizia delle sale, affidata a una ditta esterna, viene effettuata due volte alla settimana.
-spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • 55% dei mq allestiti e fruibili sul totale (mq 5177). Il 20% del Museo è in fase di allestimento. La restante parte occupata da uffici, servizi, magazzini e locali destinati al personale interno. • Visitabili le Sez. Preistorica, la Sez. Protostorica e la Sez. Romana limitatamente alle prime due sale aperte • La pulizia degli spazi, affidata ad una ditta esterna, viene effettuata tre giorni alla settimana.
-Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla comunicazione	Presente un'aula didattica e spazio per i laboratori.
Zone di sosta	Presente una zona di sosta durante il percorso di visita (piano terra).
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sistematicamente viene effettuato il monitoraggio di sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
1. Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Il 100% dell'esposizione è servita da pannelli in italiano. Nel Museo sono presenti tavoli interattivi-multimediali che forniscono informazioni su ogni sezione visitabile e sul palazzo. Sono presenti QR Code, una libreria digitale e una postazione aptica per permettere una migliore fruizione di alcuni reperti.
- didascalie	Didascalie in italiano nel 100% delle sale; didascalie in inglese nel 98% delle sale.
- catalogo generale	I cataloghi in italiano (sez. preistorica e sez. protostorica) sono forniti a richiesta, in uso temporaneo gratuito, dalla Biglietteria.
- visite didattiche	Il Museo organizza visite guidate e attività didattiche gratuite in occasione di eventi e iniziative.
- sito web	<i>In fase di realizzazione</i>
- strumenti <i>online</i>	Attivi: il blog: museoarcheologicomarche.wordpress.com la pagina facebook: www.facebook.com/MuseoArcheologicoAncona il profilo Instagram: @museoarcheomarche il profilo twitter: @MANaM_Ancona
- altro materiale informativo	Disponibili dépliant del MANaM e materiale informativo di realtà culturali cittadine.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	Esistenza di sussidi tattili specifici: calchi e riproduzioni ARCHEOTOUCH, percorso su prenotazione per disabili psico-fisici e sensoriali

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	Punto di ristoro automatico
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Gratuito e non custodito
Deposito oggetti	Presente e gratuito
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>Il Museo organizza attività espositive in proprio e ospita mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi.</p> <p>L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti, nazionali e internazionali.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Regolarmente si svolgono all'interno del Museo concerti, rassegne culturali, eventi, presentazioni editoriali e conferenze.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<p>Guide brevi su alcune collezioni del Museo e pubblicazioni didattiche.</p> <p>Schede ministeriali, documentazione grafica e fotografica sono conservate nella sede della Soprintendenza. Pubblicazioni sul Museo sono reperibili presso la Biblioteca d'Istituto di Ancona, nella sede della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio delle Marche.</p>
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani locali, mailing list, pagina facebook , pagina twitter, profilo Instagram e blog.
Risorse aggiuntive	<p>Presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - partnership con altri istituti affini, - accordi integrati, - Servizio civile, <p>- spazi in concessione d'uso temporaneo secondo tariffario.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	<p>Il Museo attua progetti con Istituzioni di cultura della regione e organizza eventi artistico-culturali presso il Museo.</p> <p>Il Museo inoltre ospita stagisti che frequentano scuole secondarie superiori o Università e laureati che intendano intraprendere un percorso formativo inerente le attività educative del Museo o che vogliano approfondire la conoscenza delle collezioni esposte.</p> <p>Info e prenotazioni: sar-mar.museoancona@beniculturali.it</p>
- visite e percorsi tematici	Sì
- laboratori artistici e di animazione	Sì
- corsi di formazione per docenti scolastici	Sì
- corsi di formazione per operatori didattici	Sì
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Progetto di alternanza scuola-lavoro in convenzione con Istituti Scolastici e progetti di tirocinio universitario in convezione con gli Atenei.
- altre iniziative	<p>La struttura aderisce alle iniziative calendarizzate dal Mibact.</p> <p>Organizza incontri, conferenze, corsi per adulti, aperture straordinarie, ospita convegni, location per riprese cinematografiche.</p>
Informazioni e assistenza con personale qualificato.	Disponibile presso il Museo su prenotazione
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	<p>Documentazione didattica consultabile presso la Biblioteca della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio delle Marche aperta dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00.</p> <p>Per informazioni e autorizzazione all'accesso tel. 071 50298223 fax 071-202134 e-mail sar-mar.biblioteca@beniculturali.it</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Tutte le iniziative vengono inviate tramite e-mail al pubblico di riferimento. Le iniziative di eventi vengono inserite nel Db-Unico del Ministero e promosse sui social del MANaM nonché pubblicate nel sito della Direzione Regionale Musei Marche.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Tutte le richieste relative alla documentazione devono essere inoltrate a: Direzione Regionale Musei Marche piazza Rinascimento n. 13 61029 URBINO (PU) e-mail pm-mar@beniculturali.it
Ampiezza	
Disponibilità di: schede ministeriali	Schede di catalogazione, movimentazione, documentazione grafica e fotografica sono conservate nella sede della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Non presente
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Non presente
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Il Museo non dispone di Archivio autonomo, ma l'Archivio della ex Soprintendenza Archeologica (ordinato essenzialmente topograficamente, per

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Comune e per singole località) è consultabile su appuntamento, previa autorizzazione del Soprintendente Archeologia, Belle Arti e Paesaggio delle Marche a seguito di richiesta scritta e motivata.
Biblioteca	<p>Il Museo non dispone di Biblioteca autonoma. Il materiale bibliografico della ex Soprintendenza Archeologica, è accessibile agli studiosi presso la Biblioteca d'Istituto della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio. E' costituita da oltre 22.000 volumi tra cui alcune pubblicazioni concernenti il Museo. La Biblioteca è aperta anche al Pubblico il lunedì, mercoledì e venerdì.</p> <p>Per informazioni e autorizzazione all'accesso tel. 071 50298223 fax 071-202134 e-mail sar-mar.biblioteca@beniculturali.it</p>
Fototeca	<p>Il Museo non dispone di Fototeca autonoma. L'Archivio Fotografico della ex Soprintendenza Archeologica (ordinato topograficamente, per Comune e per singole località minori) è consultabile su appuntamento, previa autorizzazione del Soprintendente Archeologia, Belle Arti e Paesaggio delle Marche a seguito di richiesta scritta e motivata.</p>
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Aumento dell'attrattività attraverso l'apertura di nuovi sale espositive e ampliamento del pubblico: famiglie (percorsi dedicati nel fine settimana) e pubblico giovane (attraverso strumenti multimediali).
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	Verrà implementata la dotazione multimediale del Museo.
delle collezioni	È in essere un progetto per l'allestimento di sale espositive della Sezione Romana Tardoantica.
dei servizi	Installazioni per applicazioni digitali (tavoli interattivi, tablet, libreria digitale, postazione aptica, QR Code).
delle attività di valorizzazione	Sono previsti eventi serali, eventi per le famiglie, incontri, conferenze, corsi per adulti, aperture straordinarie a tema e l'organizzazione di mostre

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	temporanee.
RECLAMI	
Reclami	pm-mar@beniculturali.it

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 Direttore del MANaM.

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-mar@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 il seguente indirizzo e-mail pm-mar@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 diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale delle Marche

Via Ferretti, 6 - 60121 ANCONA

tel. 071 202602

fax 071 2083233

e-mail sar-mar.museoancona@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale delle Marche

Via Ferretti, 6 - 60121 ANCONA

tel. 071 202602

fax 071 2083233

e-mail sar-mar.museoancona@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days