



## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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 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**

### **Regione**

Lazio

### **Area Geografica**

Centro

### **Indirizzo**

Piazza Guglielmo Marconi, 14  
Italia

### **Città**

Roma

### **Cap**

00144

### **Denominazione**

Museo delle Civiltà

### **Acronimo**

MuCiv

### **Sito Web**

<http://www.museocivilta.beniculturali.it>

### **Email**

[mu-civ.comunicazione@beniculturali.it](mailto:mu-civ.comunicazione@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Filippo Maria Gambari

**Telefono**

0654952234

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Museo dell'arte orientale "Giuseppe Tucci"	Via Merulana, 283 - 00186 Roma
Museo delle arti e tradizioni popolari	Piazza Guglielmo Marconi, 8/10 - 00144 Roma
Museo dell'alto medioevo	Viale Lincoln, 3 - 00144 Roma

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2016

**Notizie storiche**

Da settembre 2016, in un complesso piano di riforma e riassetto delle strutture del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, è nato a Roma il Museo delle civiltà.

La sua istituzione ha permesso di raggruppare in un unico organismo quattro importanti musei nazionali: Museo preistorico etnografico "Luigi Pigorini", Museo delle arti e tradizioni popolari, Museo d'arte orientale 'Giuseppe Tucci', Museo dell'alto Medioevo.

La nascita di questo importante luogo della cultura consentirà di gestire, valorizzare e promuovere in modo unificato e innovativo collezioni archeologiche ed etnografiche uniche in Italia, per poter diffondere a un pubblico sempre più vasto quei settori del nostro patrimonio ritenuti fino ad oggi di interesse esclusivo di specialisti e appassionati.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il Museo delle Civiltà eredita le funzioni dei quattro musei nazionali di cui amplifica la gestione organizzativa e le loro capacità di interfacciarsi con il territorio nazionale e internazionale, avocando i loro contesti.

**Missione**

Il Museo delle Civiltà ha la missione di acquisire nuovi beni, conservare e valorizzare le proprie collezioni al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, naturale e scientifico, nonché di promuovere lo studio e la ricerca, inclusa quella sul campo, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali in tutti i settori specialistici dell'archeologia, della preistoria e protostoria, della storia dell'arte, dell'antropologia, della demoeoantropologia, dell'etnografia, e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica, nazionale e internazionale, e il pubblico.

**Compiti e servizi**

Acquisizione delle risorse finanziarie; integrazione delle attività di gestione e valorizzazione; migliorare la fruizione da parte del pubblico; migliorare l'organizzazione dei settori scientifici; comunicare e disseminare le conoscenze materiali e immateriali del proprio patrimonio.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

20

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Gianfranco

**Cognome**

Calandra

**Qualifica**

Area III-F4 - Funzionario per la promozione e la comunicazione

**Telefono**

0654952274

**Email**

[gianfranco.calandra@beniculturali.it](mailto:gianfranco.calandra@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Ferie**

8:00-19:00

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

Lunedì

**Numero di giorni di apertura annua**

365

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Possibilità di riduzioni
- Facility card

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**Possibilità di prenotazione**

No

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Tempi di attesa per l'accesso**

15-20'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

20

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Gli italiani dell'altrove

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Progetto europeo Swich

### **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio

### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

### **Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

### **Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

### **Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

### **Educazione e didattica**

#### **Servizi educativi**

Sì

#### **Didattica affidata in concessione**

Sì

#### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

#### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

#### Orario

9.30-14.00

#### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

### Servizi specialistici

#### Depositi

- Sì

#### Archivio

- Sì

#### Biblioteca

- Sì

#### Fototeca

- Sì

## Rapporti con il territorio

### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

No

### Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

No

### Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

### Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

### Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

### È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

### Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

### Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

### Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

## 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.)

Ampliamento del settore ricerca e formazione; ampliamento del pubblico; miglioramento della conoscenza del patrimonio; migliorare la definizione del museo delle Civiltà come luogo di incontro dei temi sociali ad esso afferenti.

## 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.)**

Ampliamento di oltre 10.000 mq sugli attuali con annessioni di nuovi spazi espositivi, nuovi spazi per i servizi aggiuntivi, nuovi spazi per la biblioteca.

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

Nei prossimi due anni apertura delle collezioni dell'ex museo coloniale italo-africano, riallestimento del museo d'arte orientale "Giuseppe Tucci" dopo il trasferimento all'EUR con ampliamento e raddoppio degli spazi espositivi precedenti dislocati nel Palazzo Brancaccio a Roma.

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

Attività di progettazione dei servizi aggiuntivi da realizzare nei prossimi due anni.

### **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.)**

Tre mostre programmate per il 2018; eventi con il territorio per l'ecosostenibilità energetica.

## 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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo delle Civiltà

**Indirizzo / Address**

Piazza Guglielmo Marconi 14 - Roma

**Tel**

+39 06549521

**Email**

mu-civ@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**