



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 della Cultura 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 adopera 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 comunemente 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

Area Geografica	Regione
Centro	Marche
Indirizzo	
Piazza Vittorio Emanuele II, 5	
Città	Cap
Cingoli	62011
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico Statale di Cingoli	MARC
Sito Web	Email
https://musei.marche.beniculturali.it/	museocingoli@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Sofia Cingolani	0733603399

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1992

Notizie storiche

Il Museo, ospitato all'interno del Palazzo Comunale e affacciato sulla principale piazza di Cingoli, viene istituito nel 1992 a partire dalla necessità di dare spazio espositivo agli importanti rinvenimenti restituiti dal giacimento archeologico di Moscosi-Piano di Fonte Marcosa, scavato nel corso degli anni '80 in previsione dei lavori per la costruzione della diga di Castriccioni. Negli anni seguenti il Museo è stato ampliato per esporre i rinvenimenti provenienti dagli scavi realizzati nel territorio contermina.

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

I reperti della collezione consentono di delineare un ampio quadro conoscitivo per quel che riguarda l'evoluzione delle vicende storiche del vasto comprensorio cingolano e, soprattutto, l'articolazione insediativa e territoriale, le relazioni commerciali e culturali che hanno condizionato nei secoli il complesso rapporto tra l'uomo e l'ambiente, qualificando il Museo di Cingoli come museo del territorio.

Missione

Il museo assicura la valorizzazione del patrimonio che ha in custodia e promuove la ricerca scientifica sulle proprie collezioni; Sviluppa e diffonde la conoscenza della storia e della cultura che caratterizza il territorio ascolano dal Paleolitico alla fine dell'età romana, incrementando gli stretti legami con il territorio che sin dalla sua fondazione hanno costituito un suo tratto distintivo; Sviluppa percorsi volti a stimolare la consapevolezza dell'importanza del patrimonio culturale come eredità condivisa e la comprensione delle nostre origini e dell'imprescindibile rapporto fra memoria e identità storico-culturale, nonchè a contribuire alla predisposizione di procedure di partecipazione del pubblico, delle autorità locali e regionali e degli altri soggetti interessati alla definizione ed alla realizzazione di politiche di tutela e valorizzazione del patrimonio archeologico. Favorisce la ricerca di occasioni e modalità di dialogo con il proprio territorio di riferimento .

Compiti e servizi

Il Museo presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico con approfondimenti tematici in singoli settori illustrato da pannelli e video di approfondimento fruibili tramite qr-code . Il percorso espositivo, riallestito nel 2021, comprende la sezione preistorica, la sezione dedicata ai rinvenimenti del sito dell'età del Bronzo di Moscosi e la sezione romana. Il Museo dispone di un'aula didattica all'interno della quale si colloca una piccola biblioteca destinata ai bambini e liberamente fruibile. Il servizio didattico-educativo del Museo organizza visite guidate e attività laboratoriali gratuite per le scuole di ogni ordine e grado e accoglie annualmente progetti PTCO.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Sofia

Cognome

Cingolani

Qualifica

Funzionario archeologo Direttore Museo

Telefono

3487949549

Emailsofia.cingolani@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferialelun, giov, ven: 14.15-19.15; mart, merc, sab, dom:
08.15-13.15**Apertura serale**

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

lunedì; 1 gennaio; 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e**

363	servizi
	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	No
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • No 	No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	3
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Tutti, compatibilmente con contingenze particolari	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	tutti
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Orario apertura	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery

Interni

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

orario apertura museo

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

no

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Me
- Gio

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

22264

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

22264

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

- < 50%

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

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

Sì

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

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- No

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- Social network

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.)

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono: miglioramento dell'accessibilità fisica, psico-fisica e culturale; rinnovamento e ampliamento dei percorsi di visita; implementazione della comunicazione interna ed esterna del museo; aumento dell'attrattività del Museo nell'ambito del contesto territoriale di riferimento; ampliamento del pubblico.

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.)

Rinnovamento dei percorsi: aggiornamento degli apparati museologici e dei contenuti.
Allestimento nuova aula didattica.
Miglioramento dell'accessibilità psico-fisica e sensoriale tramite predisposizione di copie tattili dei reperti e audioguide.

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

In fase di studio

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

Manutenzione programmata degli oggetti esposti
Studio per la realizzazione di un nuovo catalogo del Museo

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.)

In fase di studio

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 DELLA CULTURA

Museo Archeologico Nazionale di Cingoli

Tel

0733-603399

Indirizzo / Address

Piazza Vittorio Emanuele II, 5, 62011 Cingoli (Macerata)

Email

museocingoli@cultura.gov.it