



MINISTERO per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI e
per il TURISMO

Museo Archeologico Statale di Cingoli

Carta della qualità dei servizi

2019

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

Palazzo Comunale, Piazza Vittorio Emanuele II, 5
62011 Cingoli (Mc)
Tel. 0733 603399
sar-mar.museocingoli@beniculturali.it
[www.facebook.com/Museo- Archeologico-Statale-di-Cingoli](http://www.facebook.com/Museo-Archeologico-Statale-di-Cingoli)

Il Museo Archeologico Statale di Cingoli è un istituto periferico al Polo Museale delle Marche, con sede ad Urbino in Piazza Rinascimento n. 13, non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria, è altresì privo di personale amministrativo e il direttore, dott.ssa Sofia Cingolani, è solitamente reperibile presso la sede del Museo Archeologico di Ascoli Piceno (AP).

Il Museo, ospitato all'interno del Palazzo Comunale e affacciato sulla principale piazza di Cingoli, viene istituito nel 1994 a partire dalla necessità di dare spazio espositivo agli importanti rinvenimenti restituiti dal giacimento archeologico di Moscosi - Piano di Fonte Marcosa, insediamento con continuità di vita a partire dalla tarda età del bronzo fino all'età romana. A questo nucleo originario di reperti si sono aggiunti, in un successivo ampliamento del 1997, i rinvenimenti preistorici, protostorici e fino all'età romana provenienti dal territorio. Nonostante le eterogenee condizioni di rinvenimento e la mancanza di dati stratigrafici che possano essere di ausilio al loro specifico inquadramento cronologico, 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

Come Museo del territorio, l'istituto museale è il punto di riferimento per progetti di studio e approfondimento su temi archeologici d'interesse territoriale che il Polo Museale Regionale concorda e promuove con istituti scolastici della provincia e con istituzioni culturali pubbliche e private senza scopo di lucro; accoglie inoltre studiosi per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio. Al suo interno vengono organizzati eventi, mostre ed esposizioni temporanee.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico con approfondimenti tematici sulla storia del territorio illustrata da pannelli nelle sale. Il percorso espositivo comprende 3 sezioni articolate in 4 sale espositive. L'esposizione dedicata alla Preistoria, nell'ambito della quale sono presenti importanti reperti delle più antiche fasi del Paleolitico marchigiano, apre l'itinerario cronologico nelle prime due sale del Piano Terra. Il Piano seminterrato ospita invece interamente il contesto insediativo di Moscosi-Piano di Fonte Marcosa con reperti che attestano la continuità di vita dell'insediamento a partire dall'età del bronzo e sino all'età romana. Nella quarta ed ultima sala del Piano Secondo si sviluppa il percorso focalizzato sui siti della valle del Musone e del Potenza che cominciano ad emergere per importanza a partire dall'età orientalizzante. Tra questi l'importante area santuariale di San Vittore di Cingoli, con continuità di vita a partire dal VI secolo a.C. e fino alla prima età imperiale e probabile sede in età romana del pliniano municipio di Planina. Alle successive fasi della romanizzazione e dell'età imperiale romana si riferiscono, infine, i reperti provenienti dal sito di Pian della Pieve e di Borgo San Lorenzo, sede quest'ultima del municipio romano di Cingulum. La collezione, oltre ai reperti ceramici, bronzei, vitrei e numismatici comprende un insieme di testimonianze epigrafiche di particolare rilevanza documentaria in riferimento al municipio romano.

Il referente per la compilazione della Carta è il direttore dott.ssa Sofia Cingolani.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Mar. - mer. - sab. - domenica e festivi 8.15 – 13.15
Giorni di apertura	2° domenica del mese – 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	www.musei.marche.beniculturali.it Cambiamenti periodici nell'orario o l'eventuale mancata erogazione di servizi vengono segnalati sul sito; variazioni momentanee sono evidenziate fuori e dentro il Museo.
Biglietteria	La biglietteria, gestita da personale interno, è anche punto informativo per il museo o le collezioni (in italiano). Ingresso gratuito.
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	La biglietteria è anche punto informativo per il museo e le collezioni (in italiano).
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Fogli di sala in italiano e in inglese disponibili
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui	www.musei.marche.beniculturali.it per informazioni sul Museo, le sue collezioni e i

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
servizi	servizi. Pagina Facebook all'indirizzo @MuseoArcheologicoCingoli
- presenza di segnaletica interna	Presente la segnaletica orientativa di sicurezza, quella per il percorso di visita e la segnaletica per i servizi igienici.
- presenza di segnaletica esterna	Assente
- addetti ai servizi e personale di sala	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	100% delle sale espositive e dei servizi igienici fruibili dai portatori di handicap motorio. 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	100% delle sale espositive (N. 4).
- spazi dedicati alla fruizione	100% dei mq allestiti e fruibili sul totale (mq 329). La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tre volte alla settimana.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
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.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e didascalie	Il 100% dell'esposizione è servita da pannelli in Italiano. Sono disponibili fogli di sala in inglese. Didascalie in italiano nel 100% delle sale.
- guide brevi	Una guida in italiano è fornita, a richiesta, in uso temporaneo gratuito dalla Biglietteria.
- visite didattiche	Il Museo garantisce visite guidate e laboratori gratuiti, con personale interno, su prenotazione in base alla disponibilità da calendario.
- sito web	Il museo è presente all'interno del sito web del Polo Museale delle Marche www.musei.marche.beniculturali.it con informazioni sulla sede, le collezioni e gli orari di ingresso.
- strumenti multimediali	
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Il Museo organizza e partecipa a mostre ed esposizioni temporanee anche con il prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Occasionalmente si svolgono all'interno del Museo concerti, spettacoli e incontri di studio.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Schede ministeriali, documentazione grafica e fotografica sono conservate, quando disponibili, nella sede della Soprintendenza. Pubblicazioni sul museo sono reperibili presso la Biblioteca d'Istituto di Ancona, nella sede della Soprintendenza.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani locali, mailing list, sito web e social media.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Risorse aggiuntive	E'previsto inoltre che gli spazi museali siano concessi in uso a titolo gratuito o oneroso per lo svolgimento di manifestazioni culturali quali mostre temporanee. Spazi in concessione d'uso temporaneo secondo tariffario.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Visite didattiche e laboratori sono garantiti da personale interno, su prenotazione in base alla disponibilità da calendario.
- visite e percorsi tematici	Sì
- 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	Sì
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Disponibile presso il Museo su prenotazione.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sì

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Prima dell'inizio di ogni anno scolastico (tra la fine di agosto e l'inizio di settembre) la programmazione del Servizio educativo viene inviata via e-mail agli Istituti scolastici della provincia.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Tutte le richieste relative alla documentazione devono essere inoltrate a: Polo Museale Regionale delle 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.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Non presente.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Non presente.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Il Museo non dispone di archivio proprio, ma l'Archivio, della ex Soprintendenza Archeologica (Ancona, via Birarelli 18) è consultabile su appuntamento, previa autorizzazione del Soprintendente a seguito di richiesta scritta e motivata.
Biblioteca	Nella sede della ex Soprintendenza Archeologica (Ancona, via Birarelli 18) è accessibile agli studiosi la Biblioteca d'Istituto, costituita da oltre 22.000 volumi tra cui alcune pubblicazioni concernenti il Museo. Aperta dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00. Per informazioni e autorizzazione all'accesso tel. 071 50298223 fax 071-202134 e-mail sar-mar.biblioteca@beniculturali.it
Fototeca	Il Museo non dispone di Fototeca autonoma, ma l'Archivio Fotografico, della ex Soprintendenza Archeologica (Ancona, via Birarelli 18) è consultabile su appuntamento, previa autorizzazione del Soprintendente a seguito di richiesta scritta e motivata.
Deposito	Non presente.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Revisione degli allestimenti e della pannellistica.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Ampliamento di sale espositive; riqualificazione uffici.
-delle strutture	
-delle collezioni	Esposizione di materiali provenienti dal territorio e conservati presso i depositi del Museo Nazionale delle Marche di Ancona
-dei servizi	Implementazione dei percorsi didattici.
-delle attività di valorizzazione	Mostre temporanee ed eventi compatibili con gli spazi residui.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
RECLAMI	
Reclami	pm-mar@beniculturali.it sofia.cingolani@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 dott.ssa Sofia Cingolani.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati. 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 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 i seguenti indirizzi e-mail:

pm-mar@beniculturali.it

sofia.cingolani@beniculturali.it

oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente a 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.

MINISTERO per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI e per il TURISMO

Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno

tel. 0736 253562 - fax 0736 255563

museoarcheologicoascolipiceno@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 per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI e per il TURISMO

Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno tel.

0736 253562 - fax 0736 255563

museoarcheologicoascolipiceno@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