



MINISTERO della CULTURA

Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno

# Carta della qualità dei servizi

2022

## 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

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno  
tel. 0736 253562 - fax 0736 255563  
e-mail [museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it](mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it)

Il Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno è un ufficio periferico della Direzione Regionale Musei Marche - che ha sede ad Urbino in piazza Rinascimento n. 13 - e quindi non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria. Il Direttore, dott.ssa Sofia Cingolani è generalmente reperibile presso il Museo stesso nella giornata di giovedì o, in alternativa, presso il Museo Archeologico Statale di Cingoli o presso il Parco Archeologico Statale di Urbs Salvia.

Il Museo è ospitato in Palazzo Panichi, residenza urbana cinquecentesca, di cui occupa pressoché l'intera superficie, senza sacrificare al museo il fascino di una residenza storica: nel salone principale sono esposti gli affreschi staccati dalla facciata principale a cura della ex Soprintendenza per I Beni storici, artistici ed etnoantropologici di Urbino.

Nasce come Museo del Territorio Ascolano e più in particolare della fascia più meridionale: le valli del Tronto e del Tesino con un'espansione alle valli del Vibrata e del Salinello - ora in provincia di Teramo - che nell'Ottocento gravitavano su Ascoli. Inaugurato nel 1981, il Museo articola la sua attività sul nucleo della Civica Collezione Archeologica, accresciuto dal frutto dei nuovi scavi condotti dalla ex Soprintendenza Archeologica delle Marche, per documentare lo sviluppo e le peculiarità del territorio evidenti soprattutto in età picena.

### 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 in singoli settori illustrato da pannelli e/o video generali nelle sale con un punto interattivo per informazioni sui singoli pezzi esposti.

Il percorso espositivo comprende al momento 2 sezioni: Protostoria, centrata sui Piceni fino alla romanizzazione (allestimento 1° dicembre 2012) e Sezione Romana, dalla romanizzazione al III sec. d.C. (allestimento 7 maggio 2022). La tradizionale e ordinata esposizione archeologica è vivacizzata da sagome e ricostruzioni scientifiche che facilitano la comprensione dei pezzi, come il salone affollato da dame e guerrieri degli antichi villaggi, ciascuno col suo particolare costume o armamento.

È prevista e di prossima apertura anche una sezione preistorica che sarà ospitata al secondo piano dell'edificio.

Il referente per la compilazione della Carta è il funzionario archeologo dottoressa Sofia Cingolani.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Martedì-Sabato: 8.30 - 19.30 Domenica e Festivi: 8,30 – 13.30
Giorni di apertura	Chiuso il Lunedì, 1° gennaio, 25 dicembre
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.mas-ap.it">www.mas-ap.it</a> 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: € 4,00 <b>intero</b> € 2,00 <b>ridotto</b> (da 18 a 25 anni) <b>gratuito</b> fino a 18 anni o secondo legge nel giorno del proprio compleanno in 20 giornate annuali variabili
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	Video e/o touch pad lungo il percorso. Fogli di sala disponibili Materiale illustrativo video disponibile previa richiesta per Istituti scolastici, associazioni culturali e studiosi.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui	<a href="http://www.mas-ap.it">www.mas-ap.it</a>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
servizi	servizi. Pagina Facebook all'indirizzo <a href="https://www.facebook.com/MuseoArcheologicoAscoli">https://www.facebook.com/MuseoArcheologicoAscoli</a> Profilo Instagram all'indirizzo <a href="https://www.instagram.com/museoarcheologicoascolipiceno">https://www.instagram.com/museoarcheologicoascolipiceno</a> /Profilo Twitter all'indirizzo <a href="https://twitter.com/MuseoAscoli">https://twitter.com/MuseoAscoli</a>
- 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 fruibili dai portatori di handicap motorio e servizi igienici dedicati. Schede di rilevamento del progetto AD Arte (Generale e Nota di sintesi) in <a href="http://www.valorizzazione.beniculturali.it">www.valorizzazione.beniculturali.it</a>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:  - sale aperte alla fruizione	70% delle sale espositive (N. 18). Visitabili la sezione Picena e Romana Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato al II piano (max. 100 persone). La pulizia delle sale, affidata ad una ditta esterna, viene effettuata tutti i giorni feriali escluso il sabato.
- spazi dedicati alla fruizione	70% dei mq allestiti e fruibili sul totale (mq 1100). In fase di riallestimento la sezione preistorica (30%)
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
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e didascalie	Il 100% dell'esposizione è servita da pannelli in Italiano e inglese; nella sezione picena sono presenti anche in tedesco. Presenti punti di informazione con video e/o touch pad.
- 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 <a href="http://www.musei.marche.beniculturali.it">www.musei.marche.beniculturali.it</a> con informazioni sulla sede, le collezioni e gli orari di ingresso.
- strumenti multimediali	CD interattivo per i dati specifici dei singoli pezzi è consultabile all'interno del Museo.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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. Copie di gran parte di tale materiale sono consultabili anche presso il Museo, previa autorizzazione. Pubblicazioni sul museo sono reperibili presso la Biblioteca d'Istituto di Ancona, nella sede della Soprintendenza. Il Museo dispone di una piccola biblioteca i cui volumi sono in consultazione da parte di studiosi previa richiesta.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani locali, mailing list, sito web e social media.

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
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.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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.
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sì



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>Evidenza</b>	
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.
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
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 <a href="mailto:drm-mar@cultura.gov.it">drm-mar@cultura.gov.it</a>
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:  - schede ministeriali	Schede di catalogazione, movimentazione, documentazione grafica e fotografica sono conservate nella sede della Soprintendenza.  Schede brevi di catalogo dei beni esposti sono consultabili presso il Museo previa richiesta scritta al Direttore, e-mail <a href="mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it">museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it</a>
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Non presente.
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Non presente.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Copie delle schede ministeriali, della documentazione grafica e fotografica, sono consultabili anche presso il Museo, previa autorizzazione.
Biblioteca	<p>Il Museo dispone di Biblioteca di modeste proporzioni che raccoglie pubblicazioni inerenti il territorio e la collezione museale, consultabili in sede previa richiesta (dei volumi non è ammesso il prestito).</p> <p>Aperta dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 solo su prenotazione da effettuarsi all'indirizzo e-mail <a href="mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it">museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it</a> .</p>
Fototeca	Il Museo non dispone ancora di Fototeca.
Deposito	Il Museo dispone di un deposito di materiale archeologico. La visita è concessa solo per motivi di studio previa autorizzazione con l'ausilio del personale interno.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Allestimento definitivo sezione preistorica.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Ampliamento di sale espositive; riqualificazione uffici.
-delle strutture	
-delle collezioni	Esposizione di materiali immagazzinati.
-dei servizi	Concessione in uso degli spazi, ecc.
-delle attività di valorizzazione	Mostre temporanee ed eventi compatibili con gli spazi residui.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<a href="mailto:drm-mar@cultura.gov.it">drm-mar@cultura.gov.it</a>

## 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 [drm-mar@cultura.gov.it](mailto:drm-mar@cultura.gov.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:

[drm-mar@cultura.gov.it](mailto:drm-mar@cultura.gov.it)

[museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it](mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.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 della Cultura**

**Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno**

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno

tel. 0736 253562 - fax 0736 255563

[museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it](mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.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 della Cultura**

**Museo Archeologico Statale di Ascoli Piceno**

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno tel.

0736 253562 - fax 0736 255563

[museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.it](mailto:museoarcheologicoascolipiceno@cultura.gov.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