



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Nazionale Archeologico
Tuscania

Carta della qualità dei servizi 2015

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

Il **Museo Nazionale Archeologico di Tuscania** è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale.

Il Museo è ospitato nell'ex convento annesso alla Chiesa di S. Maria del Riposo.

- **la storia** : Fondato nel 1247 il Convento di Santa Maria del Riposo è annesso all'omonima chiesa rinascimentale. In corrispondenza delle lunette del porticato pregevoli affreschi del XVII secolo illustrano episodi della vita di S. Francesco e accolgono gli stemmi delle famiglie nobili di Tuscania. Il complesso monumentale fu sede conventuale sino al 1875 e in seguito impropriamente utilizzato per quasi un secolo. Nel 1970 fu destinato dal Comune di Tuscania a sede del Museo Archeologico e, a tali condizioni, ceduto a titolo gratuito allo Stato. Interventi di consolidamento strutturale e restauro condotti dal Provveditorato alle Opere Pubbliche in collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Architettonici del Lazio consentirono il recupero della struttura, dotata anche delle opportune infrastrutture e degli impianti tecnologici e di sicurezza necessari alla sua destinazione a contenitore museale. Il 23 maggio 1988 è stata inaugurata a piano terra una prima sezione (mostra permanente) del Museo mentre nel 1997 e nel 2007 sono state allestite le due ali espositive al piano superiore.

Il museo è dotato di laboratori di restauro del materiale archeologico.

Al piano terra, in quattro sale, sono presentati i materiali (IV-I sec. a.C.) di corredo delle tombe della famiglia dei Curunas, nonché sarcofagi e sculture coevi provenienti da altri complessi funerari delle necropoli di Madonna dell'Olivo e del Carcarello.

Al piano superiore, nell'ala sinistra, tre sale accolgono materiali etruschi di VII-VI sec. a. C. provenienti da varie necropoli dell'antico centro di Tuscania; particolare rilievo rivestono in tale ambito le testimonianze dell'architettura etrusca sia in pietra che in terracotta; nell'ala destra sono presentati materiali e complessi funerari dal V al II sec. a. C. Nel salone intermedio sono esposti alcuni dei materiali provenienti dallo scavo del 2006 nella necropoli di Guadocinto (fine VI-V sec. a. C.). Nel corridoio è allestita una sezione storico-topografica con pannelli didattici sulla storia dell'antico centro di Tuscania e del museo.

Una piccola sala ospita mostre temporanee.

I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale, è demandato il compito di fornire un quadro, il più possibile esaustivo, della storia e della cultura del territorio e del comprensorio archeologico nel quale sono ubicati. In tale ottica il Museo si propone di offrire al pubblico un percorso di visita che, attraverso l'esposizione dei complessi funerari del territorio e delle testimonianze dell'architettura, documenti le fasi salienti della storia dell'antico centro, con particolare riferimento al periodo dall'età orientalizzante etrusca agli inizi dell'epoca romana.

Quanto all'utilizzo degli spazi per concessioni in uso, è disponibile attualmente lo spazio del chiostro.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Paola Quaranta

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	dalle 8.30 alle 19.30
Giorni di apertura	Tutti i giorni, dal martedì alla domenica, ad eccezione di tutti i lunedì, del 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal Mibact)
Accoglienza	
Sito web	sito ufficiale della SAR-LAZ http://www.etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/152/museo-nazionale-archeologico-tuscanese
Biglietteria	Ingresso gratuito
Informazione e orientamento	Attualmente non attivato ma in fase di realizzazione
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Sito Web della SAR-LAZ.
- presenza di segnaletica interna	Nel Museo è presente la segnaletica di emergenza, pannelli con le informazioni ai visitatori e la planimetria del Museo e i pannelli esplicativi del materiale in mostra
- presenza di segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna all'istituto, in prossimità dell'edificio.
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni sui beni, anche in inglese e francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il Museo è fruibile al 100%; Sono accessibili tutte le sale espositive (quelle al piano superiore tramite ascensore) e i bracci coperti del chiostro. E' presente un servizio igienico per disabili al piano terra.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile: In tempi normali sono aperte alla fruizione il 100% delle sale allestite per un totale di 13 sale, di cui 11 espositive, una sala-corridoio (sezione storico-topografica con pannelli didattici illustranti la storia del complesso monumentale e del sito archeologico di Tuscania) ed una sala per esposizioni temporanee. Fruibile anche il chiostro dell'ex convento oggi sede museale.</p>	
sale aperte alla fruizione	Sale espositive del piano terra e del primo piano, chiostro e giardino.
spazi dedicati alla fruizione	Sale espositive del piano terra e del primo piano, chiostro e giardino.
Illuminazione	L'illuminazione è predisposta per evitare zone d'ombra fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio delle sale espositive e degli spazi di servizio con telecamere di videosorveglianza e monitor.
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Sono presenti pannelli esplicativi dei reperti in mostra, in italiano ed inglese al primo piano solo in italiano al piano terra.
- didascalie	Sono presenti didascalie in italiano, esplicative dei reperti in mostra
- sito web	Sito Web della SAR-LAZ
<p style="text-align: center;">VALORIZZAZIONE</p> <p style="text-align: center;">Ampiezza</p> <p>Risorse aggiuntive Convenzione con il Comune di Tuscania per la fruizione delle aree archeologiche del territorio di Tuscania.</p> <p style="text-align: center;">RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</p>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Coinvolgimento degli stakeholder ospitati nel chiostro, che coinvolgono associazioni culturali locali, associazioni di privati e la struttura turistica e culturale del comune.	<p style="text-align: center;">Ampiezza</p> <p>Il museo è promotore di eventi culturali, ospitati nel chiostro, che coinvolgono associazioni culturali locali, associazioni di privati e la struttura turistica e culturale del comune.</p>
	<p style="text-align: center;">Evidenza</p>
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della SAR-LAZ
	<p style="text-align: center;">SERVIZI SPECIALISTICI</p>
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della SAR-LAZ, piazzale di Villa Giulia, 9, Roma (Archivio fotografico)
Deposito	Presente; l'accesso è consentito agli studiosi appuntamento
	<p style="text-align: center;">OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</p>
Obiettivi di miglioramento	<p style="text-align: center;">Ampiezza</p> <p>Il direttore e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo</p>
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	E' in programma il riallestimento delle sale del piano terra.
delle collezioni	E' in programma la creazione di un punto informativo con esposizione di reperti di età pre e post etrusca, con inquadramento storico e territoriale di quanto esposto.
delle attività di valorizzazione	Sono in programma iniziative culturali e di promozione in accordo con l'ufficio cultura e turismo del Comune di Tuscania

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	RECLAMI
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla mbac-sar-laz@mailcert.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 la Sig.ra Maria Luisa Sili.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: sar-laz@beniculturali.it, o direttamente al direttore paola.quaranta@beniculturali.it, o un fax al seguente numero 06.3202010.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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: sar-laz@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 pubblicata sul sito internet e 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

Soprintendenza Archeologia per il Lazio e l'Etruria meridionale

Museo Archeologico di Tuscania

Largo Prof. Mario Moretti n. 1, 01017 Tuscania (VT)

Telefono e Fax 0761 436209

MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____

E-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

RICHIESTA 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

**Soprintendenza Archeologia per il Lazio e l'Etruria meridionale
Museo Archeologico di Tuscania**

Largo Prof. Mario Moretti n. 1, 01017 Tuscania (VT)
Telefono e Fax 0761 436209

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