

## 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 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

Emilia-Romagna

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

via Cesio Sabino, 39  
Italia

### Città

Sarsina (FC)

### Cap

47027

### Denominazione

Museo Archeologico Nazionale di Sarsina

### Acronimo

MANS

### Sito Web

<https://musei.emiliaromagna.beniculturali.it/musei/museo-archeologico-nazionale-di-sarsina>

### Email

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

### Responsabile

dott.ssa Federica Timossi

### Telefono

0547 94641

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1890

**Notizie storiche**

Il Museo Archeologico Nazionale di Sarsina, nella sua veste attuale, è frutto di ampliamenti succedutisi nel corso di un secolo dalla sua fondazione. Il primo nucleo espositivo del Museo, denominato "M.A.Plauto", fu infatti istituito nel 1890 - per esplicita volontà dell'Amministrazione Comunale - dall'archeologo forlivese Antonio Santarelli; questo consisteva in una ricca collezione di iscrizioni di età romana, di carattere pubblico e funerario, provenienti da rinvenimenti occasionali avvenuti nel corso dei secoli sia nella città che nel suburbio. Acquisito dallo Stato nel 1957 e assunto il nome di "Museo Archeologico Sarsinate", l'edificio fu ampliato con la costruzione di una nuova sala al pianterreno (attuale V) e con l'occupazione progressiva del primo piano. Negli anni '80, grazie alla collaborazione del Comune di Sarsina, la Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna ha proceduto ad un ulteriore ampliamento degli spazi espositivi.

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

Al piano terreno le sale I e II conservano la raccolta epigrafica, che è stata alla base della creazione del Museo; le sale III, IV e V sono dedicate agli aspetti monumentali della necropoli romana di Pian di Bezzo, con i suoi straordinari monumenti funerari; nella sala V è inoltre ricomposto a parete il famoso mosaico cosiddetto del "Trionfo di Dioniso", ove fu collocato negli anni '60. Le sale VI e VII raccolgono invece i materiali relativi alla città e ai suoi aspetti monumentali. Tra questi si segnala in particolare il gruppo delle statue delle divinità orientali, tra cui l'iconico Attis. Al piano primo la sala A espone reperti preromani che testimoniano la storia della valle del fiume Savio fino alla fondazione della città romana di Sassina; nella sala B sono esposti esempi significativi dei corredi funerari rinvenuti della necropoli romana di Pian di Bezzo; le sale C, D ed E illustrano le caratteristiche delle domus della città romana di Sassina.

**Missione**

Il MANS è un'istituzione permanente, senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città al fine di far conoscere la storia, l'arte e la cultura dell'antica città di Sarsina e del territorio appenninico dell'Alta Valle del Savio, dalla Preistoria al Medioevo, con particolare attenzione alla città romana di Sassina.

**Compiti e servizi**

Il Museo permette di esplorare la storia dell'antica valla del fiume Savio, con un importante focus sulla città romana di Sassina, di cui espone i reperti e i monumenti funerari rinvenuti nella necropoli di Pian di Bezzo, oltre a mosaici e testimonianze della vita quotidiana. Il percorso espositivo si articola su tre piani ed è inoltre dotato di un'alula didattica; ogni sala presenta un pannello esplicativo, di cui è disponibile a richiesta la traduzione in quattro lingue europee.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

13

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Federica

**Cognome**

Timossi

**Qualifica**

Direttrice - Funzionario Archeologo

**Telefono**

3388392761

**Email**[federica.timossi@cultura.gov.it](mailto:federica.timossi@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriele**

08:30-13:30/13:30-19:00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

6

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

25 dicembre, 1 gennaio

**Numero di giorni di apertura annua**

315

**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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

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

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**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**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Parcheggio riservato**

No

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

- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

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

Sì

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

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Montascale
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

12

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- 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**

100%

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

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

Sì

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

No

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

Sì

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

Sì

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

Sì

**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**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- No

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

- Sì

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No



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

- Non presenti

### Servizi di ospitalità

#### Bookshop

- Non presente

#### Caffetteria

- Non presente

#### Ristorante

- Non presente

#### Guardaroba custodito

Non presente

#### Servizi igienici

Interni

#### Nursery

No

### Valorizzazione

#### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

#### 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

Sì

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

Sì

#### Precisare quali

Rassegna teatrale estiva "Plautus Festival" (luglio-agosto)

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

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Newsletter
- Social network

#### **Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

#### **Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati

#### **Educazione e didattica**

##### **Servizi educativi**

Sì

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

No

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

Si

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

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

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

- No

##### **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**

- No

##### **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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

su appuntamento

#### 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
- Newsletter
- Social network

### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

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

#### Orario

Autorizzazione e prenotazione

#### Numero di opere inventariate

2106

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

#### Numero di opere esposte

723

#### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- Sì

**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**

No

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

- No

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

- Altro

**Altro**

Direzione Regionale Musei - MiC

**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**

No

**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 di volontariato
- Operatori economici
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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

- 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.)**

Il Museo si propone di ampliare la propria accessibilità e di intercettare nuovi pubblici.

**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.)**

Sono in fase di progettazione interventi strutturali finalizzati all'aggiornamento sismico dello stabile e il rinnovo dell'allestimento, al fine di ampliarne l'accessibilità.

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

Organizzazione di visite guidate volte a rendere fruibili i reperti conservati nei depositi.

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

Nessuna

**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.)**

Visite guidate regolari a cura del personale del Museo; pubblicazioni a carattere divulgativo; collaborazione con enti territoriali e soggetti privati volta alla realizzazione di eventi culturali ospitati all'interno del museo.

**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 Sarsina

**Indirizzo / Address**

via Cesio Sabino, 39 - 47027 Sarsina (FC)

**Tel**

0547 94641

**Email**

drm-ero.muarchsarsina@cultura.gov.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**