



## 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>	
Centro	Lazio	
<b>Indirizzo</b>		
P.zza San Francesco 4		
<b>Città</b>	<b>Cap</b>	
Viterbo	01100	
<b>Denominazione</b>		
Basilica di San Francesco		
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>	
<a href="https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/basilica-di-san-francesco/">https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/basilica-di-san-francesco/</a>	<a href="mailto:drm-laz@cultura.gov.it">drm-laz@cultura.gov.it</a>	
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>	
Dott.ssa Sara De Angelis	+39 0761 341696	
<b>Caratteristiche essenziali</b>		
<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1976
<b>Notizie storiche</b>		
La Basilica di San Francesco è stata edificata a partire dal 1237 dall'Ordine dei Frati Francescani, sul modello, in scala ridotta, della Basilica di San Francesco in Assisi. Realizzata in pietra serena e peperino, la basilica è in stile romanico con pianta a croce latina e portale di ingresso romanico con colonne tortili. All'angolo destro vi è un pulpito a pianta esagonale, eretto nel 1428 a ricordo della predicazione a Viterbo di San Bernardino da Siena. La chiesa è affiancata da un campanile a vela, con una campana datata al 1259. All'interno della Basilica si trovano i sepolcri di due Papi: Clemente XIV e Adriano V. Fu costruita su un terreno donato ai francescani da Papa Gregorio IX; il preesistente Palazzo degli Alemanni, risalente al 1208, venne inglobato nel complesso conventuale. Ricostruita dopo i bombardamenti del 1944, la Basilica è da sempre affidata alla cura pastorale dei Frati Minori Conventuali ed è stata elevata a Basilica Minore da Papa Pio XII nel 1949.		
<b>Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale</b>		
All'interno della Basilica di San Francesco si conservano opere di grande valore storico e artistico, tra cui i monumenti funebri di papa Adriano V (1276), capolavoro della scultura gotica italiana attribuito ad Arnolfo di Cambio, con decorazione cosmatesca, e di papa Clemente IV (1270), attribuito a Pietro di Oderisio. La basilica custodiva anche la celebre Pietà di Sebastiano del Piombo, ora al Museo dei Portici, sostituita da una copia fedele. L'edificio ha avuto un ruolo centrale nella storia di Viterbo, soprattutto nel XIII secolo, quando la città fu sede papale (1257-1281), ospitando nove papi. Le numerose visite apostoliche e i documenti conservati testimoniano l'importanza religiosa, culturale e politica del complesso. La basilica è tra i principali monumenti di Viterbo e riflette, nel contesto locale e nazionale, il legame tra arte, spiritualità e storia della Chiesa.		
<b>Missione</b>		
La Basilica di San Francesco è un monumento nazionale, custode di un patrimonio artistico e architettonico di grande valore, testimone di secoli di arte, storia e memoria collettiva. La sua missione è favorire l'accesso e la conoscenza del patrimonio		

storico-artistico, rendendo il complesso un punto di riferimento per turisti, studiosi e cittadini. Allo stesso tempo, la Basilica mantiene la sua funzione religiosa, continuando a offrire spazi di preghiera e celebrazione secondo la tradizione francescana. Il monumento si conferma così luogo di riferimento culturale per la città di Viterbo e per l'intero territorio.

### Compiti e servizi

La Basilica di San Francesco promuove visite guidate, percorsi didattici e iniziative culturali per turisti, studiosi e visitatori, garantendo una fruizione consapevole del patrimonio storico-artistico. Parallelamente, l'edificio mantiene la sua funzione religiosa, accogliendo fedeli e pellegrini e assicurando spazi per la preghiera e le celebrazioni secondo la tradizione francescana. La Basilica si conferma così punto di riferimento per la comunità locale e meta di interesse culturale e turistico.

### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

### Numero totale sale

3

### Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Arianna

#### Cognome

Petricone

#### Qualifica

Funzionario Storico dell'arte

#### Telefono

06 00244368

#### Email

[arianna.petricone@cultura.gov.it](mailto:arianna.petricone@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

9:00 - 12:00, 15:00 - 18:00

#### Giorni di apertura

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

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

#### Numero di giorni di apertura annua

365

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Si

<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
No	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>	<b>Possibilità di prenotazione</b>
Meno di 30'	No
<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>	
No	
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>	<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
0-15'	Sì
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Non presente	Sì
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> </ul>	
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Sì
<b>Parcheggio riservato</b>	
No	
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Sì	100%
<b>Personale dedicato</b>	
No	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	

100%

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

No

**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%

**Area Wi-Fi**

No

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

No

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

No

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

No

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

No

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

No

**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

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

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

No

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

- Sito web
- Social network

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

No

### Didattica affidata in concessione

No

### Attività di alternanza scuola/lavoro

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

## Servizi specialistici

### Depositi

- No

### Archivio

### Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Archivio della Provincia romana francescana - Convento di San Francesco alla Rocca - su prenotazione

### Biblioteca

- No

### Fototeca

- No

## Rapporti con il territorio

### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento

**del museo/istituto**

Sì

**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.)**

La Direzione Regionale Musei Nazionali Lazio si impegna nella tutela e valorizzazione di questo straordinario bene storico e artistico, restaurando le opere conservate e garantendo la conservazione e la stabilità del monumento con interventi mirati. L'obiettivo è aumentare l'attrattività e ampliare il pubblico, promuovendo uno studio approfondito e una fruizione consapevole del patrimonio.

**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.)**

Nel luglio del 2025 è stato effettuato il restauro conservativo del frammento di affresco nella zona absidale. Sono in corso interventi edili mirati al controllo dell'umidità per garantire la conservazione strutturale del monumento e prevenire ulteriori danni, assicurando la tutela del patrimonio artistico e architettonico presente nella Basilica.

**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.)**

Sono previste azioni di valorizzazione volte al rinnovamento della pannellistica informativa e della comunicazione all'interno della Basilica, per migliorare l'esperienza dei visitatori e facilitare la comprensione del patrimonio artistico e storico. Questi interventi mirano a rendere più accessibili e fruibili le informazioni sul bene.

**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

Direzione regionale Musei nazionali Lazio

### Indirizzo / Address

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9a 00185 Roma (RM)

### Tel

06 00244368

### Email

drm-laz@cultura.gov.it