

## 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 adopera 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Piazza del Santuario della Quercia		
Città	Cap	
Viterbo	01100	
Denominazione		
Santuario Madonna della Quercia		
Sito Web		Email
<a href="https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/santuario-madonna-della-quercia/">https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/santuario-madonna-della-quercia/</a>		<a href="mailto:drm-laz@cultura.gov.it">drm-laz@cultura.gov.it</a>
Responsabile		Telefono
Dott.ssa Sara De Angelis		+39 0761 303430
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1976
Notizie storiche		
<p>Il Santuario della Madonna della Quercia, costruito a partire dal 1467, è il più importante luogo di culto mariano della provincia di Viterbo. Sorge dove, secondo la tradizione, fu collocata un'icoma miracolosa della Vergine col Bambino, dipinta da Monetto nel 1417 e posta tra i rami di una quercia. La facciata, semplice e lineare, presenta tre portali sormontati da lunette in terracotta di Andrea Della Robbia. A destra, isolata rispetto al prospetto, si erge l'alta torre campanaria realizzata da Ambrogio da Milano. All'interno è venerata la Sacra Immagine della Madonna della Quercia. L'Antiquarium conserva 206 tavolette lignee raffiguranti i miracoli attribuiti alla Vergine. Il complesso comprende due chiostri: il Chiostro Piccolo o della Cisterna, edificato nel 1508 da Bruno di Domenico di Settignano, e il Chiostro Grande o della Fontana, realizzato tra XVI e XVII secolo, probabilmente su progetto di Giuliano da Sangallo e completato da Antonio da Sangallo il Giovane.</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>Il Santuario della Madonna della Quercia è un esempio eccellente di architettura e arte del Rinascimento italiano, profondamente legato alla storia religiosa e culturale del territorio viterbese. L'interno, diviso in tre navate, è dominato da un soffitto a lacunari progettato da Antonio da Sangallo il Giovane e dorato per volere di papa Paolo III Farnese nel 1536. Il presbiterio custodisce l'edicola marmorea di Andrea Bregno, che racchiude l'antica quercia e la tegola miracolosa, cuore simbolico del culto mariano locale. Il coro ligneo, opera degli intagliatori fiorentini Francesco di Domenico del Tasso e Giuliano di Giovanni, rappresenta un raro esempio di arte lignea rinascimentale. Il Santuario è parte integrante del patrimonio culturale nazionale e attira anche interesse internazionale per la qualità artistica delle sue opere, la rilevanza storica e il valore devozionale. I due chiostri monumentali arricchiscono ulteriormente un complesso unico per bellezza, spiritualità e storia.</p>		
Missione		
<p>Il Santuario della Madonna della Quercia rappresenta un luogo di cultura e memoria storica, custode di opere e architetture che</p>		

testimoniano secoli di devozione mariana e storia locale. La sua missione è valorizzare il patrimonio artistico e storico del complesso, promuovendo la conoscenza e la fruizione consapevole da parte di cittadini, turisti e studiosi, e consolidando il suo ruolo come punto di riferimento culturale per la città di Viterbo e per il territorio circostante. La dimensione spirituale completa l'identità del Santuario, che continua a essere officiato secondo la tradizione mariana.

Compiti e servizi

Il Santuario della Madonna della Quercia promuove visite guidate e percorsi didattici rivolti a turisti, studiosi e visitatori, valorizzando il patrimonio storico, artistico e architettonico del complesso. Parallelamente, mantiene la sua funzione religiosa, accogliendo fedeli e pellegrini e garantendo lo svolgimento delle funzioni liturgiche. Il complesso rappresenta un riferimento per la comunità locale e meta significativa per il turismo religioso e culturale.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
5	fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Arianna	Petricone
Qualifica	Telefono
Funzionario storico dell'arte	06 00244368
Email	
<a href="mailto:arianna.petricone@cultura.gov.it">arianna.petricone@cultura.gov.it</a>	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
7:00 - 12:00, 15:30 - 19:30	<ul style="list-style-type: none"><li>Occasionale</li></ul>
Giorni di apertura	Effettua il giorno di chiusura settimanale
<ul style="list-style-type: none"><li>Lu</li><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li><li>Sa</li><li>Do</li></ul>	No
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
356	Si

<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Biglietteria</b>	<b>Acquisto del biglietto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisto non previsto</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>	
0-15'	
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>	
Meno di 15'	
<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Sì	<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>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>	
<b>Parcheggio riservato</b>	
No	
<b>Fruizione</b>	
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Più di una volta a settimana</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	
100%	

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Più di una volta a settimana

**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**

Sì

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

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**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

**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

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

- Sito web
- Social network

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- Sì

**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, 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.)**

Sono in corso indagini diagnostiche e strutturali per valutare la vulnerabilità antisismica e analizzare il livello di umidità ambientale, con l'obiettivo di pianificare interventi adeguati che garantiscano la conservazione del monumento, prevenendo possibili danni e tutelando al tempo stesso il patrimonio artistico e architettonico della 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	
<b>MINISTERO DELLA CULTURA</b>	<b>Indirizzo / Address</b>
Direzione regionale Musei nazionali Lazio	Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9a 00185 Roma (RM)
<b>Tel</b>	<b>Email</b>
06 00244368	drm-laz@cultura.gov.it