

## **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**

Campania

**Area Geografica**

Sud

**Indirizzo**

via Roberto d'Angiò, 44  
Italia

**Città**

Santa Maria Capua Vetere

**Cap**

81055

**Denominazione**

Museo archeologico dell'antica Capua e Mitreo

**Acronimo**

MAAC

**Sito Web**

<https://museicampania.cultura.gov.it/>

**Email**

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

**Responsabile**

dott.ssa Ida Gennarelli

**Telefono**

0823844206

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1995

**Notizie storiche**

Il Museo archeologico dell'antica Capua è ubicato nel centro urbano di Santa Maria Capua Vetere corrispondente all'antica Capua. La città ricoprì un ruolo strategico nella storia della Campania settentrionale, grazie ad una serie di vantaggi legati alla favorevole posizione geografica, al clima mite e alla fertilità delle sue terre. Poco distante dal fiume Volturno e vicina al mare, caratteristiche queste che la agevolavano negli scambi e nei rapporti sia commerciali che culturali. Città egemone dell'Etruria campana, (dodecalopoli etrusca), in età romana è annoverata da Livio tra le città più grandi e ricche dell'impero.

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

Il Museo archeologico dell'antica Capua, inaugurato nel 1995, si fonda su uno dei depositi storici più densi della città. E' ospitato in un edificio ottocentesco che ingloba la torre medioevale di Sant'Erasmo, in cui nacque Roberto d'Angiò, a sua volta costruita sui resti del Capitolium. Il complesso ottocentesco, impostato sulla Scuderia Reale, nel 1864 divenne sede dell'Istituto di Incremento Ippico, definitivamente dismesso nel 1980. Il Museo presenta i risultati delle indagini archeologiche eseguite dalla seconda metà '900 nel vasto territorio dell'antica Capua. L'esposizione museale si sviluppa secondo un percorso che illustra i contesti secondo un ordine cronologico, dal Neolitico all'età romana. Il complesso museale, con corte centrale e giardino, dispone di ampi spazi dedicati ad esposizioni temporanee con sale conferenze, depositi per la conservazione e il restauro dei materiali archeologici e un ambiente dedicato alla ludoteca museale.

**Missione**

Il museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, che custodisce, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale del territorio dell'antica Capua, favorendone la fruizione collettiva pubblica. Assicura la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio che custodisce mediante attività divulgative e didattiche; favorisce l'inclusione e il benessere sociale promuovendo iniziative e progetti per il contrasto alla povertà educativa. Organizza e promuove iniziative culturali ed eventi espositivi; è parte attiva della ricerca scientifica condotta sul suo patrimonio monumentale e le sue collezioni e ne comunica i risultati con l'organizzazione di seminari, conferenze, pubblicazioni scientifiche e divulgative; favorisce l'interazione con gli altri luoghi della cultura, Enti, Istituzioni locali, Università e Istituti di ricerca, associazioni culturali e di volontari.

**Compiti e servizi**

La finalità istituzionale del sito è la conservazione e la promozione della conoscenza del patrimonio archeologico dell'antica Capua, favorendone la fruizione collettiva pubblica.

Dal 2012 il Museo dispone di Servizi al Pubblico assicurati dal Consorzio ARTE-M.net  
Via Argine, Napoli / Tel. 081 5752524 Fax 081 5983196 info@artem.org  
Biglietteria Anfiteatro: 08231831093

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

17

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

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

Ida

**Cognome**

Gennarelli

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

0823844206

**Email**

[ida.gennarelli@cultura.gov.it](mailto:ida.gennarelli@cultura.gov.it)

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9:00 - 19:00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

10

**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**

1 gennaio e 25 dicembre. Il sito sarà aperto nelle seguenti giornate di lunedì: 10 aprile (Lunedì dell'Angelo) e la chiusura settimanale sarà recuperata i martedì successivi.

**Numero di giorni di apertura annua**

313

**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
- In concessione
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**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
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**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**

Al front office della biglietteria

**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

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

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

**Parcheggio riservato**

Sì

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

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

Sì

### Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

## Fruizione

### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

### Sale aperte

17

### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Tutte le sale sono visitabili.

### 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 comunque visitabili

Tutti.

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

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

Sì

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

Sì

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

Sì

**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

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

### **Audioguide**

- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### **Strumenti multimediali**

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

### **Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

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

- Sì

### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

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

- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti

### **Servizi di ospitalità**

#### **Bookshop**

- In concessione

#### **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**

- Annuale

**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**

Mostra permanente "I segni del Paesaggio: l'Appia e Capua", spettacoli teatrali, conferenze, concerti e presentazioni editoriali.

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

Sì

**Precisare quali (2)**

- Attività e progetti con il Comune di Santa Maria Capua Vetere, con le Istituzioni scolastiche, come i Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento;
- Piano Strategico Culturale "Appia Felix" nell'ambito del Programma MUSST#2 "Patrimonio culturale e progetti di sviluppo locale"
- Piano strategico territoriale "Appia Felix": organizzazione di "Appia day", "Summer School" e di un'Appia School con il coinvolgimento degli istituti scolastici casertani per la promozione della conoscenza della via Appia e del territorio attraversato dall'antico tracciato, seminari formativi e incontri partecipati;
- Progetto "L'Appia si racconta" e mostra permanente "I segni del Paesaggio: L'Appia e Capua", che ha dato avvio alla sezione romana del Museo. Con questo progetto, finanziato con i Fondi del POC Regione Campania 2014-2020 "Piano strategico per la Cultura - Programmazione 2019", il Museo amplia considerevolmente i suoi spazi con sei nuove sale, esponendo circa 100 opere provenienti dai depositi, molte delle quali mai esposte. La mostra, incentrata sulla via Appia che attraversa l'antica Capua da ovest a est divenendone il decumano massimo, presenta materiali provenienti dal foro, dalle domus, dalle necropoli e dall'Appia stessa, e restituisce al pubblico una lettura della città romana in un luogo denso di stratificazioni storiche ancora evidenti, quali i resti del Capitolium, visibili all'ingresso principale del Museo;
- Progetto Horticultura sostenuto dall'impresa sociale Con i Bambini nell'ambito del Fondo di contrasto alla povertà educativa minorile.
- Nell'ambito del protocollo d'intesa tra la Direzione Regionale Musei della Campania e il Consiglio dell'Ordine degli Architetti P.P.C. della Provincia di Caserta, è in programma una mostra con le opere vincitrici del concorso "Capuae Instrumenta Design", ispirato ai reperti esposti al Museo archeologico dell'antica Capua di Santa Maria Capua Vetere;
- Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico. Un'occasione per informare le persone su questioni importanti, per mobilitare la società nell'incanalare le risorse nei problemi globali e per celebrare e rafforzare i momenti principali dell'umanità;

- Aperture straordinarie del sito con eventi e spettacoli nell'ambito del Piano di valorizzazione;

#### **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente

#### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

#### **Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

#### **Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

#### **Educazione e didattica**

##### **Servizi educativi**

Sì

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

Sì

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

Sì, con un proprio progetto

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

##### **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**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Altre iniziative**

- Altre iniziative/descrizione

#### **Altre iniziative/descrizione**

Vari progetti con associazioni culturali

#### **Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

In concessione

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

artem.org e info@lenuvole.com

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

artem.org e info@lenuvole.com

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

Sì

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### **Orario**

9:00 - 14:00

##### **Numero di opere inventariate**

32.299

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

circa 3.000 reperti esposti

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&lt; 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

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

- > 50%

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì
- Disponibili on-line

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

## 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

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

### 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

Sì, all'interno del museo

### Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

### Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

### Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Società di servizi
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)**

E' in corso di redazione il progetto "Museo archeologico dell'antica Capua - Adeguamento normativo e Valorizzazione" finanziato con il Programma Operativo Complementare al PON «Cultura e Sviluppo» (FESR) 2014-2020" per un importo di € 2.600.000,00.

## 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.)**

L'intervento finanziato con i fondi Pon prevede il restauro, la manutenzione e il recupero funzionale di nuovi spazi, compresa la rivisitazione dell'allestimento museale e il riordino dei materiali archeologici conservati nei depositi concepiti come laboratori didattici, luoghi di studio tematici e visitabili.

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

La mostra permanente "I segni del Paesaggio: L'Appia e Capua" amplia gli spazi museali con sei nuove sale, esponendo circa 100 opere provenienti dai depositi, molte delle quali mai esposte. La mostra presenta materiali provenienti dal foro, dalle domus, dalle necropoli e dall'Appia stessa, come la "Tomba di Stallia" e restituisce al pubblico anche i resti del Capitolium.

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

Il biglietto è cumulativo e può essere acquistato presso l'infopoint dell'Anfiteatro campano, dove sono presenti i servizi di bookshop, ristorazione e caffetteria.

**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.)**

Mostra "I segni del Paesaggio: L'Appia e Capua". Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico. Organizzazione di una Summer School con l'Università degli Studi "Luigi Vanvitelli" e di un'Appia School con il coinvolgimento degli istituti scolastici casertani

## Altro

Seminari formativi e Incontri partecipati. Supporto organizzativo per l'attivazione Sistema territoriale Appia Felix. Di grande interesse l'Appia Day che ogni anno coinvolge circa 150mila persone.

Progetti: Horticultura, inclusione sociale.

Visite guidate a cura dell'Archeoclub e CoopCultura.

## 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 dell'antica Capua e Mitreo

### Indirizzo / Address

via Roberto d'Angiò, 44 - Santa maria Capua Vetere (CE), 81055

### Tel

0823 844206

### Email

drm-cam.museoanticacapua@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**