



## 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****Area Geografica**

Sud

**Regione**

Campania

**Indirizzo**

Viale Certosa snc

**Città**

PADULA

**Cap**

84034

**Denominazione**

CERTOSA DI SAN LORENZO

**Sito Web**<https://museicampania.cultura.gov.it/>**Email**[marisella.moscarella@cultura.gov.it](mailto:marisella.moscarella@cultura.gov.it)**Responsabile**

Prof. Massimo Osanna

**Telefono**

0975/77745

**Caratteristiche essenziali****Tipo di gestione**

Diretta

**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Anno di Istituzione**

1982

**Notizie storiche**

La costruzione della Certosa di San Lorenzo ebbe inizio nel 1306 per volontà di Tommaso Sanseverino, conte di Marsico. Il Monastero è uno dei più grandi d'Europa: la superficie totale supera i 50.000 mq di cui oltre 30.000 di superficie coperta. Il cenobio è articolato secondo il rigido schema che manteneva netta la distinzione tra la parte bassa (corte esterna) e la parte alta (dalla facciata principale in poi), dedicata invece alla clausura. Questa comprendeva sia gli ambienti cenobitici, che le abitazioni dei monaci dette celle, ubicate nel Chiostro Grande. Il complesso monastico crebbe di dimensione e di importanza nel corso dei secoli, fino al dominio Napoleonico all'inizio del XIX secolo, quando gli ordini monastici vennero soppressi. Fu allora che la Certosa di San Lorenzo venne saccheggiata e spogliata di gran parte dei tesori accumulati nei secoli. E' stata dichiarata Monumento Nazionale nel 1882.

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

Dal 1982 la Soprintendenza ha intrapreso un lungo e complesso lavoro di restauro e rifunzionalizzazione degli spazi che ha ricondotto l'antica struttura all'originario splendore, permettendo al visitatore la quasi completa fruizione, in particolare del piano terra, privilegiando in via prioritaria la parte monumentale, comprendente la chiesa, la foresteria, il refettorio, l'appartamento del Priore e dei Procuratori, con i chiostri attigui. Dal 1998 il Monumento è stato dichiarato dall'UNESCO Patrimonio dell'Umanità; oggi, tra l'altro, ospita il Museo Archeologico della Lucania Occidentale, gestito dall'Amministrazione Provinciale di Salerno, una collezione di opere d'arte contemporanea dal titolo Le Opere e i Giorni, realizzate da artisti di fama internazionale tra il 2002 e il 2004. Nei chiostri delle celle vi sono installazioni di giardini contemporanei che hanno dato vita alla manifestazione pluriennale "Fresco Bosco" (2003/2006).

**Missione**

Rendere la struttura sempre più fruibile al pubblico.

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

**Compiti e servizi**

Migliorare l'opera di conservazione e di valorizzazione del prezioso Bene artistico e culturale.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

20

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

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

Marisella

**Cognome**

Moscarella

**Qualifica**

Ass.te Amm.vo Gest.le

**Telefono**

0975/77745

**Email**

[marisella.moscarella@cultura.gov.it](mailto:marisella.moscarella@cultura.gov.it)

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

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

09:00 - 19:30 (chiusura biglietteria ore 18:45 - ultimo ingresso ore 19:00)

**Apertura serale**

- Occasionale

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

10

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

01 gennaio - 01 maggio - 25 dicembre - Tutti i martedì

**Numero di giorni di apertura annua**

310

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

Sì

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	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 a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• In concessione</li> <li>• Biglietti integrati</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Presso altri musei</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Sì	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Al front office della biglietteria	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Sì	100%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
100%	No

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

&lt; 50%

**Sale aperte**

20

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

Zona cenobitica

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&lt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Zona cenobitica

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

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video

**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**

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

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
50%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>A pagamento</li> <li>Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A pagamento</li> <li>Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postazioni audio/video</li> <li>A pagamento</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> <li>QR Code</li> <li>Applicazioni web scaricabili</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
NON PRESENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presenti</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>In concessione</li> <li>Entrata indipendente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nessuna</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

No	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	
No	
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	
No	
<b>Pubblcazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accordi integrati</li> <li>• Servizio civile</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
No	Sì
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>
In concessione	DA CONCORDARE

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
DA CONCORDARE	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sito web</li> <li>Social network</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lu</li> <li>Me</li> <li>Gio</li> <li>Ve</li> </ul>	09:00 - 13:00
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
1000 circa	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
100 circa	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>
<b>Servizi specialistici</b>	
<b>Depositi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Archivio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	



## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

No

**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**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**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**

No

**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

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

- Mailing list

**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.)**

MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA CULTURALE E DELLA FRUIBILITA' DEL COMPLESSO MONUMENTALE.

## Carta dei servizi {CERTOSA DI SAN LORENZO}

**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 IMPORTANTI LAVORI DI RESTAURO CONSERVATIVO DEL MONUMENTO

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

NESSUNA

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

BIGLIETTERIA, CONCESSIONE IN USO DEGLI SPAZI

**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.)**

APERTURE STRAORDINARIE IN CONCOMITANZA DI EVENTI PROGRAMMATI A LIVELLO NAZIONALE (GIORNATE EUROPEE DEL PATRIMONIO, NOTTE DEI MUSEI, ETC) E A LIVELLO LOCALE (PROGETTO DI VALORIZZAZIONE)

**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**

**Indirizzo / Address**

CERTOSA DI SAN LORENZO

VIALE CERTOSA

**Tel**

**Email**

0975/77745

drm-cam.padula.amm@cultura.gov.it