



## 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 comunemente 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>
Sud	Campania
<b>Indirizzo</b>	
Via Cassano,s.n.c.	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Piano di Sorrento	80063
<b>Denominazione</b>	
Museo Archeologico "Georges Vallet"	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museicampania.cultura.gov.it/">https://museicampania.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:marialuisa.ruggiero@cultura.gov.it">marialuisa.ruggiero@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Dott. Giacomo Franzese	0818087078

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1999
<b>Notizie storiche</b>		
Collezioni preistoriche fino all'età romana		
<b>Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale</b>		
Collezioni preistoriche fino all'età romana dei reperti del territorio		
<b>Missione</b>		
divulgazione		
<b>Compiti e servizi</b>		
Divulgazione e conoscenza della storia del territorio dall'età preistorica all'età romana		
<b>Superficie espositiva (mq)</b>	<b>Spazi esterni (giardini e parchi)</b>	
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq	
<b>Numero totale sale</b>	<b>Numero dei visitatori annui</b>	
4	meno di 25.000	

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

Maria Luisa

**Cognome**

Ruggiero

**Qualifica**

Assistente Amministrativo Gestionale

**Telefono**

0818087078

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

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

lunedì chiuso-Martedì, giovedì sabato 9/13,00-mercoledì,venerdì,Domenica 12/17.50

**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**

Ogni Lunedì- Natale e Capodanno

**Numero di giorni di apertura annua**

311

**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**

No

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

**Acquisto del biglietto**

- Acquisto non previsto

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

Acquisto non previsto

<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>
In prossimità dell'ingresso	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>• Sì</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>• Sì</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>
Parzialmente	> 50%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
100%	No
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	4
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>

Tutto visitabile	No
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</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>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
100%	Tutti
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	<b>Zone di sosta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro visitatori</li> </ul>	Sì
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
No	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	Sì
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	No
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	Sì
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
No	100%
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</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>• Non presenti</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>• Gratuiti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</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>No</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>
su richiesta	<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>Non presente</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>
Esterni	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>Annuale</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>
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>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Editate in proprio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archeologia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presenti</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presenti</li> </ul>	

Educazione e didattica	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
No	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Si, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</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>• No</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	non presente
<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>
non presente	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>	
Documentazione su beni conservati	
<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> <li>• Sa</li> <li>• Do</li> </ul>	)/13,00- 12/17.50
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
1500	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>

700

&lt; 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

**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**

- No

## Servizi specialistici

**Depositi**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Sempre chiuso

**Archivio**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

sempre chiuso

**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**

No

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

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio****È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

È in fase di studio



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
- Associazioni culturali

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

- Social network

### 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.)

Si ha in progetto di aumentare l'attrattività, coinvolgendo il pubblico con nuove esposizioni e manifestazioni

### 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.)

Ampliamento, sale, apertura depositi.

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

nessun progetto

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

bookshop, biglietteria

#### 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.)

mostre, eventi

### 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 Campania

**Tel**

0817499111

**Indirizzo / Address**

Via Tito Angelini- Napoli Castel S.Elmo

**Email**

drm-cam@cultura.gov.it