



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 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

Area Geografica	Regione
Sud	Campania
Indirizzo	
via Capo di Piazza, n. 28	
Città	Cap
Minori	84010
Denominazione	
Antiquarium e area archeologica della Villa romana di Minori	
Sito Web	Email
https://museicampania.cultura.gov.it/	drm-cam.minori@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
De Caro Serena	089852893

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1960

Notizie storiche

Luogo di otium per gli aristocratici romani, il sito di Minori è uno degli esempi meglio conservati di “villa marittima” dell'area tirrenica. Edificata agli inizi del I secolo d.C., la villa rimase in vita, anche se con diverse funzioni, fino al VII secolo d.C. Il suo impianto si sviluppava fino al mare, sfruttando il pendio della vallata fino al fianco della collina a ovest e a destra del torrente Reginna Minor, e si distribuiva su due o più piani, attorno a un suggestivo ambiente centrale coperto da volte a botte, il triclinio-ninfeo. Sono oggi visibili le terme, gli ambienti di servizio e di rappresentanza, decorati con stucchi e affreschi, parte dell'ampio viridarium (giardino) circondato da portici, e la natatio (piscina). Sulla terrazza, corrispondente al piano superiore, sorge l'Antiquarium, ove sono esposti reperti di epoca romana rinvenuti in altre ville della zona.

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

Incastonata nel cuore della costiera amalfitana, la Villa romana di Minori è uno splendido esempio di villa marittima posta in una località di villeggiatura molto apprezzata a livello mondiale. Passaggio obbligato per chi percorre la statale SS 163, il piccolo comune di Minori incanta per la varietà del suo paesaggio, stretto fra le pendici terrazzate dei monti, occupate da agrumeti, e il litorale. Il sito partecipa alle iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio proposte dal Ministero della Cultura. Organizza e promuove manifestazioni culturali finalizzate ad accrescere la conoscenza della storia e dell'archeologia del territorio; collabora attivamente con gli enti locali, gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, le Università, gli enti di ricerca e le associazioni senza fini di lucro per la valorizzazione del patrimonio.

Missione

Il sito tutela, conserva, valorizza, promuove la ricerca ed espone al pubblico il patrimonio custodito, proveniente dal territorio limitrofo e dall'area della villa, databile dall'età arcaica al periodo medievale. Organizza esposizioni temporanee dei reperti custoditi nei depositi, al fine di accrescere presso le comunità del territorio la conoscenza e la consapevolezza della propria storia.

Compiti e servizi

Espongono i reperti rinvenuti nel corso dell'attività di tutela della Soprintendenza competente, databili fra il VI secolo a.C. e il Medioevo; è sede di attività di ricerca scientifica sui beni custoditi e sulle testimonianze archeologiche del territorio. Promuove le iniziative culturali, formative ed educative rivolte a tutte le fasce di età e di utenza; organizza visite guidate, laboratori didattici, percorsi specifici ed esposizioni temporanee.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Serena

Cognome

De Caro

Qualifica

Funzionario responsabile

Telefono

089852893

Emaildrm-cam.minori@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

09.00/19.00

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

lunedì

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	Il museo è presente in altri siti web
No	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> In sede Telefonica Per mail 	15-20'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> Flyer Pieghevoli Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> Italiano Inglese Francese Tedesco Spagnolo Russo 	<ul style="list-style-type: none"> Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue

specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

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

100%

Sale aperte

3

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

Area antistante l'Antiquarium, livello superiore della villa e viridarium

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**

< 50%

Spazi comunque visitabili

Livello superiore, area antistante l'Antiquarium

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Centro visitatori

Zone di sosta

Sì

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

No	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
75%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
09.00/19.00	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Gusta Minori, eventi della Regione Campania, del Comune di Minori, della Pro - Loco, presentazioni di libri, Liceo Artistico "Sabatini Menna" di Salerno

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Regione Campania, Comune di Minori, Università di Istanbul - Turchia, Università degli Studi di Napoli "Federico II"

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	09.00/14.00
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
Non presente	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Pieghevoli 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	09.00/14.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
1127	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
353	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti	Disponibilità di: pubblicazioni

rispetto al patrimonio posseduto

- Consultabili in sede

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Previa autorizzazione, su prenotazione.
Da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 14.00

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Previa autorizzazione, su prenotazione.
Da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 14.00

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 enti e istituzioni culturali

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

No

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

Sì

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 di volontariato

- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Gruppi organizzati

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.)

Con la Direzione Regionale Musei Campania sono in atto strategie per una fruizione più consapevole anche da parte del pubblico con disabilità per rendere il sito più inclusivo e sempre più partecipe delle attività culturali del territorio. Sono in corso lavori di restauro per incrementare la fruizione e potenziare la valorizzazione della villa romana.

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 degli spazi fruibili all'interno della villa; sistemazione dei depositi, degli uffici e degli impianti.

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

Miglioramento degli ambienti destinati ai visitatori (punto di informazione, guardaroba).

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

Rotazione dell'esposizione dei reperti attualmente in deposito, con il coinvolgimento delle Università, degli Enti locali, delle associazioni culturali del territorio.

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.)

Nell'ambito delle collaborazioni con le università e con gli enti locali sono previsti: mostre, eventi 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

Direzione Regionale Musei Campania - Antiquarium e area archeologica della villa romana di Minori

Tel

089852893

Indirizzo / Address

Via Capo di Piazza, n. 28 - 84010 Minori (SA)

Email

drm-cam.minori@cultura.gov.it