

## 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 Nicola Gigli n. 23  
Italia

**Città**

Teano

**Cap**

81057

**Denominazione**

Museo archeologico di Teanum Sidicinum

**Acronimo**

musARTES

**Sito Web**

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

**Email**

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

**Responsabile**

Antonio Salerno

**Telefono**

+39.0823.657302

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2001

**Notizie storiche**

Il Museo Archeologico Teanum Sidicinum è stato istituito nel 2001 e ha trovato collocazione in uno degli edifici più belli e ricchi di storia della città di teano: il Loggione, palazzo costruito nel XIV sec. dalla famiglia Marzano. Lo splendido edificio tardo-gotico, a due navate, adibito nel tempo a seggio da cui si amministrava la giustizia e a sedile dei nibili, ospita una straordinaria raccolta di reperti che consentono di ripercorrere tutta la storia antica di teano. le collezioni sono costituite in gran parte da opere e materiali provenienti da scavi sul territorio.

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

Nel Museo sono esposti i reperti provenienti dagli scavi nel centro antico e nel territorio di Teanum Sidicinum. L'esposizione organizzata per contesti di rinvenimento illustra le principali fasi di occupazione del territorio. I nuclei principali sono costituiti dagli oggetti votivi deposti nei santuari sidicini ( VI - I sec. a.C. ), in particolare dall'area sacra sorta in loc. Loreto e dal Santuario del villaggio di fondo Ruozzo. La densità e la ricchezza della popolazione sidicina è testimoniata inoltre dai corredi funerari, con materiali che vanno dalla fine del VI sec. a. C. alla piena età imperiale romana. Il Museo ospita anche una sezione dedicata agli scavi urbani, tra i quali l'intervento di maggiore respiro è costituito dal recupero del Teatro Romano, illustrato attraverso la sua sfarzosa decorazione architettonica e scultorea.

Di particolare interesse per l'età tardo antica è un mosaico policromo con raffigurazione dell'Epifania.

**Missione**

La missione istituzionale del Museo è rappresentata dalla tutela, conservazione, valorizzazione e promozione dei beni archeologici e della loro conoscenza.

**Compiti e servizi****ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è affidata al personale di custodia in turno.

Un'ascensore garantisce l'accesso ai disabili motori.

**FRUIZIONE**

Tutte le collezioni sono servite da apparato didascalico in lingua italiana.

**DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La documentazione sui beni conservati al Museo, custodita negli Archivi del Museo, è consultabile e riproducibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30, previa prenotazione.da inoltrare alla Direzione Regionale Musei Campania.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

7

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

#### Referente della compilazione della carta

##### Nome

Antonio

##### Cognome

Salerno

##### Qualifica

Direttore del Museo, Funzionario Archeologo

##### Telefono

+39.0823.657302

##### Email

[antonio.salerno@cultura.gov.it](mailto:antonio.salerno@cultura.gov.it)

#### Accessibilità e accoglienza

##### Orario di apertura

Tutto l'anno

##### Orario di apertura Feriale

8,30 - 19,30( per il trimestre febbraio/aprile 2022 dal lunedì al venerdì visita su prenotazione; sabato e domenica visita libera)

##### Apertura serale

- Occasionale

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

11

##### 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**

1 gennaio - 1 maggio - 25 dicembre

**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**

No

**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 gratuito

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

Sì

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**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

#### Parcheggio riservato

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

> 50%

#### Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

#### Personale dedicato

Sì

#### Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi

#### Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

### Fruizione

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

100%

#### Sale aperte

7

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

Le sette sale sono visitabili in ogni occasione

**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**

Area del Loggione monumentale

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

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**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**

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

Sì

#### Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

#### Guide brevi

Gratuite

#### Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

#### Catalogo generale

- Non presente

#### Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

#### Strumenti multimediali

- Non presenti

#### Strumenti online

- No

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

- Sì

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

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

- Non presenti

#### Servizi di ospitalità

#### Bookshop



- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Semestrale

**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**

Manifestazioni organizzate in collaborazione con il Comune di teano, La locale Pro Loco e le associazioni di volontariato.

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Progetti di studio e laboratori didattici con il Dipartimento di Lettere e Beni Culturali dell'Università della Campania "Luigi Vanvitelli", con il Comune di Teano e Alternanza scuola - lavoro con l'Istituto Ugo Foscolo di teano e il Liceo Classico di Vairano Scalo.

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

- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**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**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

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

9,00-13,00 su prenotazione

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

9,00 - 13,00 su prenotazione

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

No

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

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

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

9,00 -13,00

**Numero di opere inventariate**

2000

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

> 50%

**Numero di opere esposte**

1000

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

< 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%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**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

**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**

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

**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.)**

Il Museo deve migliorare i servizi di accoglienza e comunicazione per una maggiore attrattività e per ampliare il pubblico di riferimento che al momento è ristretto soprattutto all'ambito locale.

**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.)**

E' previsto il ripristino di una scala di collegamento tra le sale Museali e la sala Conferenze attraverso il recupero di un antico passaggio in una torre del complesso monumentale.

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

Sono programmati progetti di rotazione dei depositi.

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

Sono in corso di definizione le gare per l'affidamento dei servizi aggiuntivi.

### **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 di Teanum Sidicinum

**Indirizzo / Address**

Via Nicola Gigli, n. 23

**Tel**

0823/657302

**Email**

drm-cam.teano@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**