



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 Lucania, snc	
Città	Cap
Pontecagnano Faiano	84098
Denominazione	Acronimo
Museo archeologico nazionale di Pontecagnano e Parco archeologico di Pontecagnano	MAP
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/museo-archeologico-nazionale-di-pontecagnano-e-parco-archeologico-di-pontecagnano	drm-cam.pontecagnano@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Serena De Caro	089 848181

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2007

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale di Pontecagnano "Gli Etruschi di frontiera", istituito negli anni Settanta con il nome di Museo Archeologico Nazionale dell'Agro Picentino, è stato riorganizzato in una nuova sede, appositamente progettata, inaugurata nell'aprile del 2007.

E' sede espositiva permanente dei reperti provenienti dagli scavi archeologici effettuati nell'antico centro etrusco-campano di Pontecagnano e nel suo territorio. Custodisce un patrimonio di inestimabile valore, il cui nucleo più consistente è rappresentato dai reperti provenienti da circa 10.000 sepolture scavate nelle necropoli di Pontecagnano negli ultimi sessant'anni.

In seguito alla recente riforma di riorganizzazione del Ministero della Cultura, avviata dal DPCM 171/2014, il Museo è inserito nella mappa dei musei gestiti dalla Direzione regionale Musei Campania.

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

Il Museo espone le straordinarie testimonianze archeologiche dell'insediamento sviluppatosi dal IX secolo a.C. nell'area di Pontecagnano. L'esposizione è articolata in senso cronologico e tematico, corredata da pannelli bilingue e ricostruzioni. Dalla "fondazione" dell'insediamento etrusco-villanoviano alla fioritura nel VII sec. a.C. con le tombe dei "principi", con oggetti in metallo prezioso di importazione, dalle forme di religiosità delle aree sacre al prevalere dell'ethnos sannita, fino alla fondazione romana di Picentia nel 268 a.C., il lungo racconto si snoda attraverso l'esposizione di oggetti eccezionali, testimoni dei precoci contatti di Pontecagnano con l'Etruria, le colonie greche della costa campana, la Grecia, l'Egitto e l'Oriente. Il percorso di visita è integrato in maniera permanente da una sala immersiva, sviluppata dal dal progetto ArCCa_DiA. Attraverso suggestive immagini di paesaggio e ricostruzioni ambientali, la videoinstallazione ripercorre la storia del sito.

Missione

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che custodisce, conserva, valorizza, promuove lo studio e la conoscenza delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio picentino, favorendone la fruizione collettiva. Assicura la conoscenza, la divulgazione e la valorizzazione del patrimonio con attività didattiche rivolte alle scuole di ogni ordine e grado ed eventi espositivi; promuove ed è parte attiva della ricerca scientifica condotta sulle sue collezioni e ne comunica i risultati con l'organizzazione di Convegni e Giornate di studio, pubblicazioni scientifiche e divulgative; favorisce l'interazione con gli altri luoghi della cultura e i Musei del territorio; ha stretti legami con Enti locali, Università e Istituti di ricerca, associazioni culturali, ambientaliste e di volontariato, partecipando a progetti comuni e condivisi finalizzati alla crescita culturale, sociale ed economica del territorio.

Compiti e servizi

Elemento fondante della missione del Museo è la partecipazione attiva dei cittadini e delle comunità ad ogni azione connessa alla conoscenza, tutela e valorizzazione del patrimonio archeologico che custodisce ed espone. L'offerta culturale è arricchita dall'esposizione di nuovi contesti e dalla programmazione di eventi, mostre e incontri dedicati all'archeologia e a diverse espressioni artistiche. In apposite sale si svolgono laboratori e incontri didattici. Allo studio dei materiali archeologici sono dedicati due ambienti utilizzati da studenti universitari e studiosi. Il Museo ospita la Biblioteca Civica e dispone di un Auditorium da 200 posti utilizzato per convegni, eventi e rappresentazioni teatrali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Serena

Cognome

De Caro

Qualifica

Direttore del Museo

Telefono

089 848181

Email

serena.decaro@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	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio, 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
314	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	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 a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
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 • On line c/o sito web del museo/polo 	0-15'
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	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • 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 specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Il Museo è costituito da un unico ampio spazio suddiviso in sezioni attraverso pannelli e vetrine. Tale allestimento rende sempre visitabile l'intera superficie espositiva.	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Un ulteriore spazio visitabile è costituito da un'area situata al piano interrato, dove è stata rimontata una tomba a camera con decorazione dipinta, rinvenuta nel 2017, databile al III secolo a.C. Pur non essendo ancora stato completato l'allestimento museale, i visitatori possono accedere

	accompagnati dal personale di vigilanza.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala video Sala destinata alla didattica Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
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
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
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"> Disponibilità di sussidi 	<ul style="list-style-type: none"> Gratuiti
Strumenti online	Strumenti online: Altro
<ul style="list-style-type: none"> Altro 	Approfondimenti sui percorsi tematici
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> Si Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
09.00-14.00	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti
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 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	<p>Il Museo aderisce con programmazioni specifiche agli eventi periodici indetti dal Ministero della Cultura (Notte dei Musei, Giornate dell'Archeologia, Giornate Europee del Patrimonio, etc.) e organizza con altri organismi culturali, Università ed Enti locali numerose altre attività (Festival Letterari, Famiglie al Museo, Giornata del Paesaggio, Giornata contro la violenza sulle donne, conferenze e dibattiti).</p> <p>Numerose sono le attività didattiche organizzate in collaborazione con gli istituti scolastici del territorio (PCTO - PON), le iniziative finalizzate all'inclusione e all'accessibilità (Progetto "MAP per tutti", Percorso tattile "Il museo a portata di mano"), le attività di studio e ricerca in collaborazione con le Università della Regione Campania e altri Istituti Culturali.</p>
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative culturali, ricreative, artistiche e creative finalizzate alla promozione del Museo e del patrimonio culturale picentino (Convenzione con il Comune di Pontecagnano Faiano); - Progetto ARCCA per la catalogazione e digitalizzazione di materiali archeologici esposti/custoditi presso il Museo (Convenzione tra DRM Campania e Scabec SpA - Società in house della Regione Campania per i Beni Culturali); - Progetto di valorizzazione della tomba a camera dipinta, nota come "Tomba della donna con ombrellino", rinvenuta a Pontecagnano nel 2017 (Accordo di valorizzazione tra DRM

Campania e Soprintendenza ABAP di Salerno e Avellino);
 - Progetto "Ecomuseo dei Picentini" (Protocollo d'Intesa tra DRM Campania, Soprintendenza ABAP di Salerno e Avellino, Amministrazioni Comunali dei Monti Picentini, associazione di tutela e promozione del territorio);
 - Progetto "Salerno Musei in rete" (Protocollo d'Intesa tra Comune di Salerno, Soprintendenza ABAP Salerno e Avellino, DRM Campania, Provincia di Salerno)

Publicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia

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

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza 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

09.00-13.00

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del

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

concessionario: orario	Sì
--	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	9.00-15.00 previo appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Gli oggetti esposti, in numero di 1326, sono tutti inventariati. I numerosi reperti custoditi nei depositi, stimabili nel numero di diverse migliaia, sono parzialmente inventariati.	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
1326	< 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 rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da lunedì a venerdì, 900-15.00, previa prenotazione

Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da lunedì a venerdì, 900-15.00, previa prenotazione
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da lunedì a venerdì, 900-15.00, previa prenotazione
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da lunedì a venerdì, 900-15.00, previa prenotazione
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, con altri musei del territorio • Sì, con enti e istituzioni culturali 	
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
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
<ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Associazioni culturali • Università e istituti di formazione • Musei 	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
<ul style="list-style-type: none"> • 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.)

Diversi gli obiettivi previsti:

- miglioramento dell'accessibilità fisica, sensoriale e cognitiva;
- realizzazione di prodotti editoriali (catalogo del museo, ristampa della guida breve, activity book per bambini e ragazzi);
- realizzazione di un'App a supporto della visita;
- ampliamento dell'attrattività culturale tramite organizzazione di mostre archeologiche e iniziative culturali di ampio

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' programmata la realizzazione di un'adeguata segnaletica esterna per migliorare la percezione della struttura e la raggiungibilità. Si prevede di dotare la sala museale di panche per brevi soste durante la visita. Previste la musealizzazione dello spazio con la tomba a camera dipinta "della donna con ombrellino" e la riorganizzazione di una ulteriore tomba dipinta, rinvenuta nel 2023.

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

Si prevede un sistema automatizzato per l'emissione del titolo d'ingresso, fermo restando la possibilità di acquistare il biglietto on line tramite l'APP "Musei italiani".
E' in programma la realizzazione di un'app in grado di guidare i visitatori all'interno del percorso museale fornendo contenuti multimediali, in italiano e in inglese, e con percorsi differenziati per adulti e bambini/ragazzi.

Altro

--

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

Nell'ambito degli eventi programmati vengono esposti materiali e corredi funerari abitualmente custoditi nei depositi.

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.)

Sono in programma incontri e convegni, iniziative indirizzate all'inclusione e all'accessibilità museale che si terranno di norma ogni prima domenica del mese. Sono previste esposizioni temporanee di reperti e contesti archeologici abitualmente conservati nei depositi. Sono in programma eventi in collaborazione con enti locali, associazioni di promozione culturale e fondazioni.

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 Nazionale di Pontecagnano "Gli Etruschi di frontiera"

Tel

089 848181

Indirizzo / Address

Via Lucania snc - Pontecagnano Faiano

Email

drm-cam.pontecagnano@cultura.gov.it