



## 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.

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consilina}

## Elementi identificativi

## Area Geografica

Sud

## Regione

Campania

## Indirizzo

Via Cappuccini

## Città

Sala Consilina

## Cap

84036

## Denominazione

Museo Archeologico di Sala Consilina

## Acronimo

MASC

## Sito Web

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

## Email

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

## Responsabile

Prof. Massimo Osanna

## Telefono

0975/22026

## Caratteristiche essenziali

## Tipo di gestione

Diretta

## Natura giuridica-istituzionale

Statale

## Anno di Istituzione

1982

## Notizie storiche

Inaugurato nel 1982, dopo un importante intervento di ristrutturazione dell'edificio storico che lo ospitava, ha riaperto al pubblico con un nuovo percorso espositivo nella sua sede originaria all'interno del Convento dei Cappuccini di Sala Consilina.

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

Il nuovo percorso espositivo, attraverso una selezione dei materiali rinvenuti nei corredi tombali e grazie a un nuovo apparato di supporto alla visita, racconta la storia e le trasformazioni dell'insediamento di Sala Consilina e del suo territorio a partire dal IX secolo a.C.

## Missione

Promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico di Sala Consilina e della sua storia attraverso attività di valorizzazione che coinvolgono un pubblico sempre più vasto e composito, accanto a quello di studiosi e addetti ai lavori.

## Compiti e servizi

Nella programmazione del nuovo allestimento un ampio spazio è stato pensato per le attività didattiche da realizzarsi con le scuole del territorio allo scopo di restituire alla comunità locale e non solo un importante tassello della propria storia.

## Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

## Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

<b>Numero totale sale</b>	<b>Numero dei visitatori annui</b>
6	meno di 25.000
<b>Referente della compilazione della carta</b>	
<b>Nome</b>	<b>Cognome</b>
Marisella	Moscarella
<b>Qualifica</b>	<b>Telefono</b>
Ass.te Amm.vo Gest.le	0975/77745
<b>Email</b>	
<a href="mailto:marisella.moscarella@cultura.gov.it">marisella.moscarella@cultura.gov.it</a>	
<b>Accessibilità e accoglienza</b>	
<b>Orario di apertura</b>	
Tutto l'anno	
<b>Orario di apertura Feriale</b>	<b>Apertura serale</b>
lunedì-martedì-mercoledì-giovedì-venerdì-sabato e prima domenica del mese ore 09:00-13:00	<ul style="list-style-type: none"><li>Occasionale</li></ul>
<b>Numero di ore giornaliere (min.6)</b>	<b>Giorni di apertura</b>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Lu</li><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li><li>Sa</li></ul>
<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
Sì	Il Museo effettua la chiusura settimanale la domenica, ad eccezione della prima domenica di ogni mese, e tutti i festivi (salvo aperture straordinarie)
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
320	No
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
No	Sì
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li></ul>

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione diretta</li> <li>Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisto non previsto</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	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>
Si	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Non presente	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mappe di orientamento</li> <li>Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
Si	<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>
Si	100%
<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>	

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	6
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
Sale positive	No
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</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%	Sale espositive
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
No	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

Non presenti	
<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>• Non presenti</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>
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>• 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>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
No	<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>
No	No
<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>	

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

No	
<b>Publicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Publicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</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>• Non presenti</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>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<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>
No	<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>
Gestione diretta	A richiesta
<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>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	Previo appuntamento
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
12000	100%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
388	< 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>• &gt; 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>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì
<b>Archivio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Biblioteca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Fototeca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>

## Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consilina}

Sì	Sì
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, con altri musei del territorio</li> <li>• Sì, con enti e istituzioni culturali</li> </ul>	
<b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</b>	<b>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</b>
No	No
<b>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</b>	<b>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini</b>
No	No
<b>Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enti territoriali</li> <li>• Università e istituti di formazione</li> </ul>	
<b>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> </ul>	
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	
<b>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.)</b>	
<p>Il Museo Archeologico di Sala Consilina è inserito in una rete integrata di musei di diversa tipologia presenti nel Vallo di Diano per offrire ai visitatori il quadro più completo possibile del territorio di riferimento.</p>	
<b>Iniziative finalizzate al miglioramento</b>	
<b>Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)</b>	<b>Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)</b>
Miglioramento e adeguamento degli impianti antintrusione e antincendio.	Attualmente non sono previste iniziative e/o progetti.
<b>Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)</b>	<b>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</b>

Non previsti.

**stakeholder, ecc.)**

Aperture straordinarie.

### **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.

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consilina}

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DELLA CULTURA**

MUSEO ARCHEOLOGICO DI SALA CONSILINA

**Tel**

0975/22026

**Indirizzo / Address**

Via Cappuccini

**Email**

drm-cam.salaconsilina@cultura.gov.it