



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

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}

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

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

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

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	6
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sale positive	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	Spazi comunque visitabili
100%	Sale espositive
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	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	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

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

- Su prenotazione

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Ove esistente, specificare orario

NON PRESENTE

Audioguide

- Non presenti

Strumenti multimediali

- Non presenti

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

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

No	
Publicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Publicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Archeologia • Storia
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
No	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> • No
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	A richiesta
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"> • Non presenti 	
Documentazione su beni conservati	

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consiliina}

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	Previo appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
12000	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
388	< 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% 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50%
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% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
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% 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì
Archivio	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
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

Carta dei servizi {Museo Archeologico di Sala Consilina}

Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse 	
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
No	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 • Università e istituti di formazione 	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
<ul style="list-style-type: none"> • 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.)	
<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>	
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.)	Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)
Miglioramento e adeguamento degli impianti antintrusione e antincendio.	Attualmente non sono previste iniziative e/o progetti.
Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)	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

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