



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 adoprerà 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 Castello 1	
Città	Cap
Montesarchio	82016
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico Nazionale del Sannio Caudino	MANSC
Sito Web	Email
https://museicampania.cultura.gov.it/	drm-cam.montesarchio@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Vincenzo Zuccaro	0824834570

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

Il Museo è realizzato all'interno del Castello di Montesarchio. Il Castello fu realizzato in epoca normanna, la sua presenza è documentata per la prima volta nello statuto di Federico II del 1241-1246. Della originaria struttura medievale si conservano integre solo le fortificazioni esterne databili all'epoca aragonese e ambienti ipogei utilizzati come cisterne, poi fu oggetto di continui rifacimenti, dall'abbandono come residenza dai d'Avalos, che costruirono un palazzo baronale al centro del paese; alla seconda metà del Cinquecento, quando il castello subì un notevole degrado, fino alla metà dell'Ottocento, in quest'epoca furono costruiti, obliterando gran parte delle preesistenze di epoca medievale, due diversi corpi di fabbrica per la destinazione dell'edificio a prigione del Regno di Napoli, dopo la seconda guerra mondiale, chiuso il carcere borbonico, il castello ospitò un istituto per l'educazione degli orfani "Mater Orphanorum", attivo fino alla fine del 1980.

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

Il Museo è dedicato alla storia della Valle Caudina e alle testimonianze archeologiche dei centri più importanti: Caudium (Montesarchio), Saticula (Sant'Agata de' Goti), Telesia (San Salvatore Telesino). In ordine cronologico sono esposti alcuni corredi delle necropoli caudine, databili tra la metà dell'VIII e il III secolo a.C., che testimoniano la ricchezza e la complessità della storia sito, interessato da intensi scambi commerciali con le città greche della costa e il mondo etrusco-campano. Di particolare interesse sono i numerosi vasi figurati di produzione attica e italiota - soprattutto crateri - rinvenuti in tombe risalenti al V-IV secolo a.C., tra le opere più importanti è lo splendido Cratere di Assteas.

Missione

Il Museo è al servizio della società e del territorio di riferimento di cui rappresenta la storia e l'identità. E' aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze del luogo e le acquisisce, le comunica e le espone per fini di educazione e diletto.

Compiti e servizi

Il Museo conserva e racconta il patrimonio culturale del Sannio Caudino essendo consapevole della sua funzione di connessione con il territorio di riferimento per svolgere una funzione di promozione e sviluppo.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

10

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Vincenzo

Cognome

Zuccaro

Qualifica

Funzionario - Direttore

Telefono

0824834570

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

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9-19

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

25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

312

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
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<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
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)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • 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
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Schede di sala 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Tedesco • Spagnolo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Si
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • No 	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

No

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

10

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

In caso di avverse condizioni meteo sono comunque visitabili le sale con le vetrine espositive (a eccezione della mostra multimediale Rosso Immaginario)

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

Le sale in cui sono esposte le collezioni archeologiche

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

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	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
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"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • QR Code 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
-	<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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

"Stories di Caudium" - esposizione dei vasi inediti dei depositi

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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	-
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
-	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Ma 	-
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
3500	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
208	< 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% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • No

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

non aperti al pubblico

Archivio

- No

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, 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

Sì, all'interno del museo

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
- Università e istituti di formazione

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- 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.)

Il Museo si pone come obiettivi a medio e lungo termine l'aumento dell'attrattività per fasce diversificate di utenti tramite la promozione di iniziative a carattere vario orientate a coinvolgere le istituzioni e le associazioni locali e non solo.

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.)

Si prevede di ampliare gli spazi espositivi con l'esecuzione dei lavori che riguarderanno i piani secondo e terzo del Castello di Montesarchio, sede del Museo, nonché di ammodernare e rendere funzionali gli impianti tecnologici a servizio della struttura.

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

Si ravvisa la necessità di dotare il Museo di adeguate strutture di accoglienza e pertanto è in corso di valutazione la possibilità di avviare le procedure di concessione per la gestione esterna di alcuni spazi disponibili.

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

E' in corso l'esposizione ciclica dei reperti custoditi all'interno dei depositi del Museo, che raccolgono una parte considerevole della collezione che al momento non può essere esposta in via permanente. Si prevede inoltre di organizzare delle visite guidate dei depositi, compatibilmente con il numero dei visitatori e la partecipazione di esperti.

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.)

Il Museo aderisce alle iniziative proposte dal Ministero della Cultura e da altre istituzioni sia nazionali che internazionali per valorizzare il patrimonio custodito e promuovere l'immagine del sito. Inoltre, uno specifico spazio all'interno del percorso espositivo è stato destinato a iniziative di carattere temporaneo che riguardano il museo e il territorio di riferimento.

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 del Sannio Caudino

Tel

0824834570

Indirizzo / Address

via Castello, 1 - Montesarchio

Email

drm-cam.montesarchio@cultura.gov.it