



## 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 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Campania
<b>Indirizzo</b>	
Via Camillo Benso Conte di Cavour, n. 7	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Sarno	84087
<b>Denominazione</b>	
Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museicampania.cultura.gov.it/">https://museicampania.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:drm-cam.sarno@cultura.gov.it">drm-cam.sarno@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
De Caro Serena	081941451

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	2011

**Notizie storiche**

Il Museo ha sede in un palazzo gentilizio edificato alla metà del Settecento dalla famiglia Ungaro e venduto un secolo più tardi a Michelangelo Capua, imprenditore tessile.

Il portale in pietra lavica introduce alla grande corte centrale, dominata da una triplice loggia di arcate, accessibile da ampie scalinate, che conducono al primo e al secondo piano, ove risiedevano i proprietari. Le sale del piano nobile sono state decorate fra la fine del Settecento e gli inizi del Novecento. La prima campagna decorativa si deve a un artista che si inserisce a pieno titolo nella temperie culturale sviluppatasi intorno a Luca Giordano e a Francesco Solimena, che rappresentò soggetti sacri fra architetture fantastiche per conferire profondità al soffitto, composizioni floreali e paesaggi. Nelle sale più prossime all'ingresso nel 1907 Salvatore Cozzolino ha decorato i soffitti con figure allegoriche.

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

Il Museo partecipa alle iniziative di promozione del patrimonio proposte dal Ministero della Cultura.

Organizza e promuove manifestazioni culturali finalizzate ad accrescere la conoscenza della storia e dell'archeologia del territorio; collabora attivamente con gli enti locali, gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, le Università, gli enti di ricerca italiani e stranieri e le associazioni senza fini di lucro per la valorizzazione del patrimonio.

'E presente con i suoi reperti nelle mostre di carattere nazionale e internazionale.

**Missione**

Il Museo tutela, conserva, valorizza, promuove la ricerca ed espone al pubblico il patrimonio custodito, databile dall'età preistorica al periodo medievale. Organizza incontri ed esposizioni temporanee dei reperti custoditi nei depositi, al fine di accrescere presso le comunità del territorio la conoscenza e la consapevolezza della propria storia.

**Compiti e servizi**

Esponde i reperti rinvenuti nella Valle del Sarno, databili fra il IX secolo a.C. e il Medioevo; è sede di attività di ricerca scientifica sui beni custoditi e sulle testimonianze archeologiche del territorio.

Promuove le iniziative culturali, formative ed educative rivolte a tutte le fasce di età e di utenza; organizza visite guidate, laboratori didattici, percorsi specifici ed esposizioni temporanee su tematiche anche di storia e arte contemporanea.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

18

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Serena

**Cognome**

De Caro

**Qualifica**

Funzionario Responsabile

**Telefono**

081941451

**Email**[serena.decaro@cultura.gov.it](mailto:serena.decaro@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

09.00/19.00

**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**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

Lunedì

**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

<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresso libero, senza emissione di biglietto</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>	Acquisto non previsto
<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>Telefonica</li> <li>Per mail</li> </ul>	20-30'
<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>
No	Tra 15' e 30'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flyer</li> <li>Pieghevoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presso il punto informativo</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Italiano</li> <li>Inglese</li> <li>Francese</li> <li>Spagnolo</li> <li>Cinese</li> <li>Altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	Si
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	No
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>

- 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**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

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

&lt; 50%

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

18

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

Corte centrale

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Corte centrale, sale per esposizioni permanenti

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

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- 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**

No	Sì
<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>
Sì	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>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<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>• QR Code</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>
09.00/13.00	<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

## 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

Rassegna annuale di libri, presentazioni di libri, mostre temporanee, rappresentazioni teatrali, concerti e spettacoli musicali, convegni, conferenze, incontri di letture ad alta voce per bambini e ragazzi.

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

Sì

### Precisare quali (2)

Ricerche, studi e incontri per la valorizzazione e la diffusione della conoscenza del patrimonio custodito, in partenariato con: Università degli Studi di Salerno, Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università L'Orientale di Napoli, Università "Suor Orsola Benincasa" di Napoli, Scuola di Specializzazione Interateneo in Beni Archeologici Or.Sa Università di Salerno - Università L'Orientale di Napoli.

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

- Esternamente

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

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

### Risorse aggiuntive

- 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

No

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

<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>• Sì : con prenotazione/iscrizione</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	09.00/13.00
<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>
No	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<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>	09.00/13.00
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
20.900	< 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
attualmente 636	< 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> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</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>• &gt; 50%</li> </ul>

- Consultabili in sede

- Consultabili in sede

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

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Previa autorizzazione, su prenotazione.  
Da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

### Archivio

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Previa autorizzazione, su prenotazione.  
Da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

### Biblioteca

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Previa autorizzazione, su prenotazione.  
Da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

### Fototeca

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Previa autorizzazione, su prenotazione.  
Da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

## 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**

**Esistono occasioni formalizzate di**

**Istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**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
- Operatori economici
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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

- 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.)**

Con la Direzione Regionale Musei Campania sono in atto strategie per una fruizione più consapevole anche da parte del pubblico con disabilità per rendere il Museo più inclusivo e sempre più partecipe delle attività culturali del territorio. Sono stati recuperati alcuni ambienti, incrementate le aree espositive per mostre temporanee, convegni, spettacoli, concerti, presentazione di libri.

**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.)**

Ampliamento ulteriore dello spazio espositivo; sistemazione dei depositi, degli uffici e degli impianti.

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

Rotazione dell'esposizione dei reperti attualmente in deposito, con il coinvolgimento delle Università, degli Enti locali, a cominciare dai Comuni del territorio di competenza, e delle Associazioni culturali e senza fini di lucro.

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

Realizzazione degli spazi dedicati all'accoglienza dei visitatori.  
Incremento del numero degli ambienti da affidare in concessione.

**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.)**

In programma mostre ed eventi con istituti di ricerca, enti locali e associazioni culturali del territorio. Nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento e

delle collaborazioni con le università sono previsti:  
l'incremento dei sussidi multimediali e del materiale informativo, l'innovazione del racconto museale e il potenziamento della rete di comunicazione virtuale.

### **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

Direzione Regionale Musei Campania - Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno

### Tel

081941451

### Indirizzo / Address

Via Camillo Benso Conte di Cavour, 7 84087 Sarno (SA)

### Email

drm-cam.sarno@cultura.gov.it