



## 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Campania
<b>Indirizzo</b>	
Via Pioppeto	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Teano	81057
<b>Denominazione</b>	
Teatro romano di Teanum Sidicinum	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="http://polomusealecampania.beniculturali.it">http://polomusealecampania.beniculturali.it</a>	<a href="mailto:drm-cam.teano@beniculturali.it">drm-cam.teano@beniculturali.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Luana Toniolo (dirigente delegato)	+39.0823.657302

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	2009

**Notizie storiche**

Il Teatro di Teano fu costruito intorno al 100 a.C. Potenti muri di sostegno costituirono la base di appoggio per la cavea, interamente appoggiata a volte. Sotto Augusto Teano divenne colonia romana e il teatro fu dotato di palchi d'onore (tribunalia). Agli inizi del III secolo d.C. il Teatro fu completamente rinnovato per volontà dell' imperatore Settimio Severo. In epoca tardo antica e medievale sulle rovine dell'edificio, probabilmente crollato per un terremoto, si impiantò un cantiere per il recupero e il riutilizzo dei materiali architettonici di marmo. Tra il XII e il XIII secolo sulla cavea ormai interrata fu costruito un quartiere artigianale per la produzione di mattoni e ceramica. In età moderna dell'antico teatro restava solo un vago ricordo. Un viottolo di campagna passava sulle rovine della scena, montava sulle strutture oramai sepolte e si infilava sotto le volte dell'ambulacro mediano per poi uscire e proseguire verso il centro medievale.

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

Il teatro di Teano, costruito secondo il modello del teatro-tempio, è uno degli edifici di spettacolo più antichi d'Italia tra quelli con la Cavea interamente costruita su costruzioni artificiali. La prima cavea di età tardo ellenistica, divisa in quattro ranghi di sedili, fu ampliata in età imperiale fino a raggiungere un diametro di 85 metri circa. Ai posti degli spettatori si accedeva da ambulacri (corridoi) costruiti in opus latericium (muri realizzati con mattoni crudi o parzialmente cotti), con pavimenti in travertino e calcare bianco e decorati con affreschi in stile pompeiano. L'edificio scenico (frons scaenae) raggiunse la lunghezza di 44 metri per una altezza di circa 30 metri con un ordine di colonne di due piani davanti alla porta regia.

**Missione**

I compiti e i servizi del sito sono la conservazione, la valorizzazione dei monumenti in essi presenti e la promozione della loro conoscenza perché più ampia e diffusa ne sia la fruizione.

**Compiti e servizi****ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è affidata al Personale di custodia di turno.

**FRUIZIONE**

Il percorso sul sito è corredato da pannelli esplicativi in lingua italiana.

**DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La documentazione sui beni conservati al Teatro, custodita negli archivi del Museo, è consultabile e riproducibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 previa richiesta da inoltrare alla Direzione Regionale Musei Campania.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Lina

**Cognome**

Ciriello

**Qualifica**

Assistente amministrativo

**Telefono**

+39.0823.657302

**Email**

[lina.ciriello@cultura.gov.it](mailto:lina.ciriello@cultura.gov.it)

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura Feriale**

Momentaneamente chiuso per lavori di messa in sicurezza.

**Apertura serale**

- Altro

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Si

**Presenza di social media**

Si

**Il museo è presente in altri siti web**

Si

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Si

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- 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**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&lt; 50%

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

&lt; 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

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

&gt; 50%

**Sale aperte**

500

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

I visitatori possono sostare su un terrapieno che consente di vedere tutto il teatro .

**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****Spazi comunque visitabili**

&gt; 50%

E' visitabile la cavea, l'ambulacro inferiore e metà dell'ambulacro superiore.

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

- Meno di una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì

**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

**Ristorante**

- Non presente

**Servizi igienici**

Esterni

**Caffetteria**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Nursery**

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**

No

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Alternanza scuola-lavoro.

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

- Editate in proprio

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

**Accordi e convenzioni**

- Volontariato

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</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>• 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	9,00-13,00 su prenotazione.
<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>
9,00 - 13,00 su prenotazione.	Sì
<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> </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>	9,00 - 13,00 su prenotazione
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
100	< 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
200	< 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>

- < 50%

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

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

- Disponibili on-line

- < 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### 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**

No

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

Sì

**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**

- Quotidiani
- 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.)**

Teatro deve migliorare i servizi di accoglienza e comunicazione per una maggiore attrattività e per ampliare il pubblico di riferimento che al momento è ristretto soprattutto all'ambito locale.

**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' previsto il ripristino di alcuni settori del Teatro per integrare i percorsi di visita già esistenti.

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

Sono programmati alcuni interventi di restauro conservativo sulle strutture e sui materiali architettonici.

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

Sono in corso di definizione le gare per gli affidamenti dei servizi aggiuntivi.

**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 programmate attività di valorizzazione e fruizione con le scuole del territorio.

**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 di Teanum Sidicinum

**Tel**

+39.0823.657302

**Indirizzo / Address**

Piazza Umberto I

**Email**

drm-cam.teano@beniculturali.it