



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 Raffaele Aversa 35	
Città	Cap
Atripalda	83042
Denominazione	
Palazzo della Dogana dei Grani e Area Archeologica antica Abellinum	
Sito Web	Email
http://www.museicampania.cultura.gov.it	mario.cesarano@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott. Mario Cesarano	0825626586

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Area Archeologica antica Abellinum	Rampa San Pasquale snc

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2019

Notizie storiche

La Dogana dei Grani di Atripalda, edificata nel 1883 per lo smercio dei cereali provenienti dalla Puglia e come sede del mercato settimanale e delle fiere annuali, è stata restaurata dalla Soprintendenza a seguito del sisma del 1980. Dal 1993, è stata uno spazio multifunzionale destinato ad accogliere i manufatti storico-artistici recuperati sul territorio dopo il terremoto per scongiurare dispersioni e furti. Negli anni dal 1975 sono cominciati gli scavi nell'area della colonia tardo repubblicana di Abellinum, che hanno consentito di portare alla luce una grande domus di tipo pompeiano ad atrio e peristilio, con pitture parietali e pavimenti mosaicati, delimitata sul lato sud dall'antico decumano. Nella zona settentrionale, gli scavi archeologici testimoniano la presenza di complessi a carattere pubblico (il Foro e le terme). La città fu abbandonata a partire dal V/VI secolo d.C.

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

Dopo aver visto transitare nel tempo circa 800 manufatti, recuperati sul territorio subito dopo il terremoto per scongiurare dispersioni furti e deperimento, progressivamente restituiti ai legittimi proprietari o detentori dopo il restauro, allo stato la sala centrale del Museo del Palazzo della Dogana dei Grani ospita le statue provenienti dalla Dogana di Avellino. Sempre al piano terra è allestito un Antiquarium articolato in tre sale, dove sono esposti reperti provenienti dall'area archeologica di Abellinum, colonia romana istituita nel I sec. a. C. su preesistente insediamento degli Abellinates, appartenenti al ceppo irpino dei Sanniti, e

dagli scavi nel centro storico di Atripalda, Comune che fa parte della Comunità Montana Terminio-Cervialto ed è attraversato dal fiume Sabato. Importante centro per la produzione di vini DOC esportati a livello internazionale, come il Greco di Tufo e l'Aglianico.

Missione

Promuovere e valorizzare il patrimonio artistico irpino attraverso l'implementazione della missione didattica del Palazzo della Dogana dei Grani e la divulgazione della storia dell'antica città di Abellinum.

Le azioni attraverso cui realizzare questo obiettivo sono diverse:

- Attività di studio e ricerca scientifica relativa al patrimonio archeologico di Atripalda attraverso collaborazioni con università e scuole del territorio;
- Attività culturali, formative e di divulgazione, rivolte a diverse fasce di utenti attraverso visite guidate e percorsi tematici, seminari, tirocini, laboratori e corsi di formazione;
- Eventi culturali e convegni scientifici da realizzarsi in collaborazione con Enti locali e Associazioni presenti sul territorio.

Compiti e servizi

Mettere a servizio di iniziative culturali il Palazzo della Dogana dei Grani, per il quale è già previsto un ripensamento ed ampliamento degli spazi espositivi e dell'offerta culturale per il pubblico ed il territorio.

Grazie al progetto "Abellinum. Piano per la conoscenza, la tutela e la valorizzazione dell'antico centro irpino" del DiSPaC dell'UNISA, ampliare le basi di conoscenza sulla città antica di Abellinum a partire dal tessuto urbano attuale in cui insiste l'area archeologica per comprendere le dinamiche che hanno interessato il territorio in epoca romana e giungere alla costruzione e la continua implementazione di una carta archeologica dinamica della città di Atripalda e del suo territorio.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

4

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Mario

Cognome

Cesarano

Qualifica

Direttore

Telefono

+39 3929860086

Email

mario.cesarano@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9:00 - 19:00 ; 9:00 - 16:42

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	sabato e domenica; 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
260	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	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
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<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 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	No
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	4
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Antiquarium e Sala centrale	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Sala centrale, Antiquarium e area Archeologica
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro visitatori • Sala destinata alla didattica
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici

esigenze conservative	flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No	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	
75%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
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"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
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
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

• Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Nessuna
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Mostre fotografiche sia di Enti che di privati. Presentazioni di libri, laboratori, convegni, manifestazioni ed eventi organizzati dal MIC e dal Comune di Atripalda in collaborazione con il Conservatorio di Musica "Domenico Cimarosa" di Avellino.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Attività di scavo e laboratori realizzati dal DiSPaC dell'UNISA e rassegne musicali in collaborazione con il Conservatorio di Musica "Cimarosa" di Avellino
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Social network 	• Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
• Accordi integrati	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

30

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non aperti al pubblico se non a richiesta e su autorizzazione del Direttore.

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- 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

Sì	territorio
	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> 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 Associazioni culturali 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"> 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.)	
<p>Riallestimento degli spazi espositivi nel Palazzo della Dogana con reperti presenti provenienti dall'area archeologica di Abellinum. La realizzazione di supporti fisici e digitali per una migliore fruizione dell'area archeologica. Digitalizzazione dei materiali custoditi nei depositi ai fini della tutela e della sicurezza.</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.)
Realizzati i nuovi impianti antincendio e di videosorveglianza nel Palazzo della Dogana, presso il quale sono in corso i lavori per il rifacimento del tetto e restauro delle facciate	E' in progetto l'ampliamento e riallestimento museale del Palazzo della Dogana, nonché il trasferimento dei reperti dai depositi dell'area archeologica presso i depositi del Palazzo

esterne.

Nell'area archeologica è previsto il completamento del nuovo impianto di illuminazione dell'area, già avviato, e l'installazione di pannellistica lungo il percorso di visita

ed i nuovi spazi espositivi in progetto. La conoscenza dell'impianto urbano dell'Antica Abellinum e la sua fruibilità da parte dell'utenza è ampliata annualmente grazie alle campagne di scavo del DiSPaC dell'UNISA.

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

Realizzazione di nuovi pannelli e supporti digitali alla visita, anche per persone con disabilità. Realizzazione di una biblioteca specializzata di archeologia, storia dell'arte e architettura. Mostra fotografica permanente in collaborazione con il Comune di Atripalda, con vetrini del XIX secolo della famiglia Caracciolo e dei reali d'Italia.

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.)

Abellinum events: rassegna di spettacoli teatrali e musicali in collaborazione con il Comune di Atripalda e con la partecipazione di professionisti del Conservatorio di Musica di Avellino "Domenico Cimarosa".

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.

