



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

Area Geografica	Regione
Sud	Campania
Indirizzo	
Via Ripa di Cassano s.n.c.	
Città	Cap
Piano di Sorrento	80063
Denominazione	
Museo archeologico della penisola sorrentina "Georges Vallet"	
Sito Web	Email
http://museicampania.cultura.gov.it/	margherita.colonna@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott. Giovanni Di Brino	0818087078

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1999

Notizie storiche

Il Museo archeologico è nato dall'esigenza di raccogliere la documentazione affiorata durante le indagini di scavo condotte nella penisola verso la fine del secolo scorso dalla Soprintendenza competente localmente ed è stato istituito nel 1999. La penisola sorrentina è stata popolata sin da età antichissima, interessata da influenze e stratificazioni culturali che ne hanno plasmato l'identità ed è stata un crocevia di frequentazioni dettate sia da motivi commerciali, per la posizione strategica, che religiosi, per la presenza di celebri santuari, ma anche luogo di villeggiatura per eccellenza dell'aristocrazia romana durante la prima età imperiale.

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

Le collezioni del Museo comprendono testimonianze materiali della cultura eneolitica del Gaudio, corredi tombali provenienti dalle necropoli arcaiche rinvenute nei territori dei comuni di Vico Equense, Piano di Sorrento e Massa Lubrense, reperti provenienti dal Santuario di Athena a punta Campanella, dagli scavi urbani di Sorrento e dalle ville marittime sparse sul territorio della penisola.

Missione

Il Museo valorizza le proprie collezioni archeologiche con attività di promozione, divulgazione e comunicazione, collabora con gli Enti territoriali per definire politiche culturali condivise e promuove percorsi di fruizione anche nell'ambito di itinerari turistico-culturali.

Compiti e servizi

Offre al pubblico attività culturali ed espositive, servizi di accoglienza ed educativi di qualità.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

4

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Margherita

Cognome

Colonna

Qualifica

Assistente alla Fruizione Accoglienza e Vigilanza

Telefono

0818087078

Emailmargherita.colonna@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

lunedì chiuso- martedì, giovedì e sabato 9.00/13.00
 mercoledì, venerdì e domenica 12.30/17.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

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

Tutti i lunedì, 25 Dicembre e 1 Gennaio

Numero di giorni di apertura annua

311

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

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

<p>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</p> <p>Si</p>	<p>Biglietteria</p> <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 • Possibilità di riduzioni
<p>Acquisto del biglietto</p> <ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	<p>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</p> <p>Meno di 30'</p>
<p>Possibilità di prenotazione</p> <p>Sì</p>	<p>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</p> <p>No</p>
<p>Modalità di prenotazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	<p>Tempi di attesa per l'accesso</p> <p>0-15'</p>
<p>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</p> <p>No</p>	<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p> <p>Meno di 15'</p>
<p>Informazione e orientamento: punto informativo</p> <p>Al front office della biglietteria</p>	<p>Disponibilità di materiale informativo gratuito</p> <p>Sì</p>
<p>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<p>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</p> <ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Presso il punto informativo
<p>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<p>Segnaletica interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di sicurezza
<p>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<p>Completa di denominazione e orari di apertura</p> <p>No</p>
<p>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<p>Parcheggio riservato</p> <p>No</p>
<p>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	<p>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</p> <p>Parzialmente</p>
<p>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</p>	<p>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</p>

> 50%	100%
-------	------

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

100%

Sale aperte

4

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

Tutto visitabile

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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

100%

Spazi comunque visitabili

Tutti

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

Sì

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

Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<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
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"> • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Su richiesta	<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
Esterni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
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	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni	

italiane e straniere

No

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

- Sito web
- Social network

Accordi e convenzioni

- Non presenti

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Orario

Su appuntamento

Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
1500	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
700	< 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%
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% 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% 	<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 	Visitabili su appuntamento
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Consultabile su appuntamento
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
Sì	No
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 altri soggetti

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 istituzioni culturali presenti nel territorio

No

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
- Università e istituti di formazione

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

- 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.)

È in fase di realizzazione un progetto scientifico di riallestimento del museo che intende rivitalizzare l'Istituto museale aumentandone l'attrattività nel contesto territoriale e nazionale

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

Ampliamento del percorso espositivo attraverso la selezione di nuovi reperti destinati all'esposizione permanente e all'acquisto di collezioni archeologiche di interesse culturale.

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

Riorganizzazione degli spazi destinati all'accoglienza dei visitatori (biglietteria, guardaroba e bookshop)

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 in corso di ideazione nuovi progetti espositivi

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 territoriale della penisola sorrentina
"Georges Vallet"

Tel

0818087078

Indirizzo / Address

Via Ripa di Cassano s.n.c. Piano di Sorrento (NA)

Email

drm-cam.georgevallet@cultura.gov.it