



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 Capo di Piazza, 28	
Città	Cap
Minori	84010
Denominazione	
Villa Romana Minori e Antiquarium	
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/villa-romana-antiquarium-di-minori	drm-cam.minori@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Elettra Civale	089852893

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1980

Notizie storiche

Le prime notizie riguardanti Minori risalgono al 1874 quanto L. Staibano pubblicò alcune informazioni sulla scoperta di terme di epoca romana.

Nel 1932 durante i lavori su un fondo agricolo furono intercettate delle stanze sotterranee appartenenti al complesso archeologico. Gli scavi, iniziati nel 1934, si interruppero nel 1950 in seguito all'alluvione che seppellì nuovamente la struttura. Soltanto dopo il 1960 la Villa fu scavata sistematicamente e venne riportata alla luce interamente.

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

Luogo di otium per gli aristocratici romani, il sito di Minori è uno degli esempi di "villa marittima" dell'area tirrenica. La villa, edificata nei primi anni del I secolo d.C., rimase in vita, anche se con diverse funzioni, fino al VII secolo d.C. Il suo impianto si sviluppava fino al mare, sfruttando il pendio della vallata fino al fianco della collina a ovest e a destra del torrente Regina Minor, e si distribuiva su due o più piani, attorno a un suggestivo ambiente centrale coperto da volte a botte, il triclinio-ninfeo.

Sono oggi visibili gli ambienti di servizio e di rappresentanza, ornati di stucchi e di affreschi, parte del vasto giardino (viridarium), circondato su due lati da portici e un'ampia vasca. Le ricche decorazioni pittoriche del triportico e degli ambienti interni consentono di collocare l'impianto originario al I secolo d.c.

Sulla terrazza del piano superiore è visitabile l'annesso Antiquarium, che custodisce reperti rinvenuti anche in aree limitrofe.

Missione

Caratteristica peculiare del sito Villa Romana di Minori è la conservazione integrale della struttura incastonata in un territorio a valenza paesaggista ambientale e culturale enorme, in Costiera Amalfitana sito UNESCO dal 1997.

L'esposizione museale, dedicata anche alla cultura di questo vasto territorio, è alla base delle attività di progettazione e

valorizzazione al fine di accrescere e promuovere attività di inclusione e partecipazione collettiva.

Compiti e servizi

Conservare il patrimonio archeologico e architettonico di competenza;
 Valorizzare le raccolte museali;
 Promuovere la piena fruizione;
 Creare sinergie territoriali;
 Coinvolgere un ampio pubblico;
 Organizzare mostre ed eventi.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Elettra

Cognome

Civale

Qualifica

Direttore

Telefono

089852893

Email

elettra.civale@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

8:00-18:30

Invernale: orario

8:00-17:00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

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

Numero di giorni di apertura annua

Tutti i lunedì, 25 dicembre, 1 gennaio e salvo aperture straordinarie	312
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
Si	No
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Possibilità di riduzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli • Mappe • Schede di sala
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Presso il punto informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Tedesco • Spagnolo • Russo
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento 	

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì

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

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

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

> 50%

Sale aperte

2

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

L'eventuale chiusura di alcune stanze, causate da problemi tecnici agli impianti o da particolari condizioni di sicurezza, è segnalata presso la biglietteria.

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 dell'Antiquarium e il percorso canonico di visita, in particolare: triportico, viridarium, ninfeo, sala di rappresentanza, cubicula e ambienti termali. Gli ambienti ordinariamente non aperti al pubblico sono visitabili su richiesta e previa autorizzazione del direttore

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
<ul style="list-style-type: none"> Meno di una volta a settimana 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
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	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
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"> Dispositivi "mobile"
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> Sì QR Code Applicazioni web scaricabili 	
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

- Mappe tattili
- Esistenza di percorsi specifici
- Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Calendario di eventi in occasione di appuntamenti di iniziativa ministeriale e nazionale.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzioni con l'Università della Campania per attività di tirocinio e stage.

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
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

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 : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9:00-14:00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

< 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

• < 50%

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

- < 50%

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Dal lunedì al venerdì inviare una e-mail per l'accesso a drm-cam.minori@cultura.gov.it

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Dal lunedì al venerdì inviare una e-mail per l'accesso a drm-cam.minori@cultura.gov.it

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

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

storia 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:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)**

Seguendo il principio della diversificazione del pubblico e delle diverse modalità di comunicare il patrimonio si incentivano le pagine social e il partenariato tra museo e soggetti che a vario titolo operano sul territorio,

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.)**

Complessivo restauro del sito archeologico;
Adeguamento impianti e sistemi tecnologici.
Fruibilità del sito

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

Villa Romana di Minori e annesso antiquarium

Tel

089852893

Indirizzo / Address

via Capo di Piazza, 28

Email

drm-cam.minori@cultura.gov.it