



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

POLO MUSEALE DELLA CAMPANIA

Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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.

Il Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno 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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

▪ *continuità*

Il Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Archeologico Nazionale della Valle del Sarno è un museo statale, che fa parte Polo Museale della Campania, ufficio periferico del Ministero dei Beni e della Attività Culturali e del Turismo - con sede a Napoli, Castel Santelmo, Via Tito Angelini, n. 22 (tel. 081/2294401; fax 081.2294498; e-mail: pm-cam@beniculturali.it).

Il Museo ha sede in Sarno (Sa), alla via Cavour 9 (tel. e fax 081.941451; e-mail: pm-cam.sarno@beniculturali.it).

Il Museo è ospitato nel settecentesco Palazzo Capua, situato nel cuore del centro storico di Sarno, fatto edificare dall'antica famiglia sarnese degli Ungaro e oggi di proprietà dello Stato. L'esposizione, inaugurata nel 2011, è al momento collocata al primo piano del palazzo, ma dovrà proseguire al piano superiore, in attesa dei necessari lavori di ristrutturazione e adeguamento.

Il Museo è sede espositiva permanente delle raccolte provenienti dagli scavi archeologici effettuati, a partire dagli anni Settanta, nei territori di Sarno, San Marzano sul Sarno e San Valentino Torio.

Missione istituzionale del Museo è tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico della Valle del Sarno.

Presso il Museo ha anche sede l'ufficio territoriale della Soprintendenza per i Beni Archeologici di Salerno, competente per la tutela della Valle del Sarno.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo della Valle del Sarno è sede di attività di ricerca scientifica sui beni conservati e sulle testimonianze archeologiche del territorio.

L'insieme delle raccolte copre un periodo che va dalla preistoria al Medioevo. Il nucleo espositivo principale è costituito dai ricchi corredi funerari rinvenuti nelle necropoli di San Marzano sul Sarno e San Valentino Torio, databili fra la metà del IX e la prima metà del VI sec. a. C. Meno numerose, ma di notevole suggestione, sono anche le sepolture con pareti affrescate, risalenti alla seconda metà del IV sec. a.C.

Il Museo promuove iniziative culturali, formative ed educative indirizzate a diverse fasce di utenza, organizzando visite guidate, laboratori didattici, conferenze, concerti, spettacoli teatrali, ecc.

Nelle sue molteplici attività il Museo si avvale anche della collaborazione degli Uffici Centrali del Ministero, di Università, di Enti Locali e Associazioni Culturali che operano sul territorio.

Tra le iniziative culturali offerte al pubblico rientrano esposizioni temporanee su tematiche specifiche, anche inerenti la storia e la società contemporanee, presentazioni di libri.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Emilia Alfinito

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	9.00-19.00
Giorni di apertura	Chiuso ogni lunedì, il 1 gennaio, Pasqua, il 1 maggio, 15 agosto, e il 25 dicembre, salvo aperture straordinarie promosse dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
Accoglienza	
Sito web	Informazioni sui servizi del Museo sono disponibili sul sito internet del Polo Museale della Campania all'indirizzo www.polomusealenapoli.beniculturali.it
Biglietteria	Ingresso gratuito
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Al momento esaurito
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Informazioni sui servizi del Museo sono disponibili sul sito internet del Polo Museale della Campania all'indirizzo www.polomusealenapoli.beniculturali.it
- presenza di segnaletica interna	Indicazione della direzione del percorso espositivo e segnaletica relativa alle vie di fuga
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale interno offre un servizio di accoglienza e di orientamento per il visitatore
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Gli utenti con ridotta capacità motoria hanno possibilità di accesso al percorso espositivo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Percorso museale continuo, articolato in 14 vetrine dislocate lungo una serie di corridoi, più 4 vetrine per mostre temporanee. Per ragioni di sicurezza , determinate dalla ristrettezza degli spazi, è previsto l'accesso contingentato di un numero max di 10-15 persone
- spazi dedicati alla fruizione	Spazi dedicati alla esposizione 50% ca. del primo piano più parte del cortile, completamente fruibile
- spazi dedicati alla comunicazione	Sono presenti una sala conferenze ed una sala video, in cui è possibile vedere un filmato sulla storia degli scavi nella Valle del Sarno
Zone di sosta	All'interno del palazzo sono presenti diversi spazi utilizzabili per la sosta dei visitatori
Illuminazione	L'illuminazione delle sale espositive è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio degli spazi espositivi, dell'ascensore e delle rampe di scale viene effettuato in maniera sistematica

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: <ul style="list-style-type: none"> - pannelli e/o schede mobili - postazioni video 	Lungo tutto il percorso espositivo sono presenti pannelli d'inquadramento generale, che riproducono i vecchi diari di scavo e raccontano la storia dei ritrovamenti L'esposizione è illustrata da una serie di slides a ciclo continuo
- didascalie	Nelle singole vetrine gli oggetti sono accompagnati da didascalie descrittive contenenti informazioni sintetiche, utili all'identificazione dei reperti. Alcuni di essi sono oggetto di una app scaricabile all'interno del Museo
- visite didattiche	Visite didattiche su prenotazione presso gli uffici del Museo (tel. 081.941451)
- sito web	Informazioni sui servizi del Museo sono disponibili sul sito internet del Polo Museale della Campania all'indirizzo www.polomusealenapoli.beniculturali.it
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Il Museo ospita periodicamente mostre o esposizioni, organizzate in collaborazione con altri soggetti. Su richiesta, il Museo concede in prestito le proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle iniziative avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, e comunicati stampa

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	Visite guidate, anche in occasione di appuntamenti culturali o per eventi istituzionali
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Gli uffici sono aperti al pubblico, previo appuntamento, per ogni informazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Presso gli Uffici del Museo
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Notizie e informazioni specifiche sulle iniziative promosse dal Museo sono diffuse attraverso il sito istituzionale del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo all'indirizzo www.beniculturali.it e mediante il sito del Polo Museale della Campania all'indirizzo www.polomusealenapoli.beniculturali.it

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso gli uffici del Museo è possibile consultare la documentazione relativa ai beni conservati. La consultazione è possibile, previa prenotazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 13.00.
Ampiezza	
Disponibilità di: <ul style="list-style-type: none"> - schede di catalogazione - schede di restauro - schede di movimentazione - archivio fotografico - archivio multimediale 	La riproduzione delle schede di catalogo, delle schede di restauro, delle schede di movimentazione è consentita previa autorizzazione rilasciata dal Polo Museale della Campania. La riproduzione della documentazione custodita nell'archivio fotografico è consentita previa autorizzazione rilasciata, secondo le modalità stabilite dal D.Lgs n. 42 /2004, artt. 106-110. E' possibile presentare al Polo Museale della Campania una domanda di autorizzazione per effettuare riprese filmate o per la riproduzione fotografica dei beni esposti. La domanda potrà essere inoltrata anche tramite posta elettronica all'indirizzo mail pm-cam@beniculturali.it
- pubblicazioni	Nel Museo è presente una serie di pubblicazioni inerenti i materiali che in esposizione ed in deposito.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Il Polo Museale della Campania, attraverso convenzioni, accordi di programma, accordi di valorizzazione, concessione in uso di spazi, coinvolge sia gli Enti locali sia associazioni di volontariato, di settore e culturali per la promozione, la tutela e la riscoperta del territorio.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Il Polo Museale della Campania organizza incontri periodici con gli Enti partecipanti per la comunicazione trasparente dei risultati delle attività intraprese.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Presso il Museo è ubicato un Archivio, consultabile previa autorizzazione rilasciata dal Polo. Ulteriore documentazione è conservata presso la Soprintendenza ABAP di Salerno e Avellino. L'accesso agli uffici è possibile, previa prenotazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 13.00.
Biblioteca	
Fototeca	Presso il Museo è presente l'archivio fotografico consultabile su prenotazione
Deposito	E' possibile accedere ai depositi per la visione di materiale, previa autorizzazione rilasciata dal Polo Museale della Campania.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	Progetto di ristrutturazione e adeguamento funzionale del secondo piano del Palazzo per l' ampliamento dello spazio espositivo e progetto di rifunzionalizzazione dei depositi e laboratori.
-dei servizi	Creazione di spazi per conferenze e attività didattiche con laboratori, bookshop e di un spazio per la ristorazione
-delle attività di valorizzazione	L'obiettivo primario del Museo è creare un polo di interesse storico-culturale immediatamente collegato all'Agro Nocerino Sarnese e al territorio ad esso afferente, concorrendo alla sua valorizzazione e promozione attraverso il coinvolgimento di un numero sempre maggiore di Enti sia pubblici sia privati
RECLAMI	
Reclami	E' possibile presentare reclami motivati avvalendosi dell'apposito modulo allegato ovvero inviando una e-mail all'indirizzo pm-cam.sarno@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-cam.sarno@beniculturali.it o un fax al seguente numero 081.941451

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail pm-cam.sarno@beniculturali.it L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso del percorso espositivo.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DELLA VALLE DEL SARNO

Via Cavour, 9
Tel/fax 081.941451
pm-cam.sarno@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DELLA VALLE DEL SARNO

Via Cavour, 9
Tel/fax 081.941451
pm-cam.sarno@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days