



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Complesso monumentale della
Certosa San Lorenzo in Padula (SA)

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 per i beni e le attività culturali 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.

Questo Complesso monumentale 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 Complesso monumentale 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 Complesso monumentale 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

La costruzione della Certosa di San Lorenzo ebbe inizio nel 1306 per volontà di Tommaso Sanseverino, conte di Marsico. Il Monastero, ubicato nel pianoro dominato dal centro antico di Padula, è uno dei più grandi d'Europa: la superficie totale supera i 50.000 mq di cui oltre 30.000 di superficie coperta. Il cenobio è articolato secondo il rigido schema consolidatosi nel corso dei secoli, fin dalla costituzione dell'Ordine, fondato nel 1084 da S. Brunone di Colonia, in Francia. Perciò, anche qui venne realizzata una struttura che manteneva netta la distinzione tra la parte bassa (la corte esterna), destinata ai contatti sociali, all'attività amministrativa, agricola e artigianale e la parte alta (dalla facciata principale in poi), dedicata invece alla clausura e alla vita ascetica dei Padri. Questa comprendeva sia gli ambienti cenobitici, riccamente adornati, quali la Chiesa, il Refettorio, la Sala del Capitolo, il Tesoro che le abitazioni dei monaci dette *celle*, ubicate nel Chiostro grande. Il *parco* recintato, chiamato *Desertum*, costituiva l'orto comune del complesso, coltivato a vite e cereali, misurava oltre 20 ettari. Lungo i viali ortogonali si alternavano siepi e alberi da frutto, mentre nei punti di intersezione si trovavano slarghi circolari delimitati da elci, allori e cipressi.

Il complesso monastico crebbe di dimensione e di importanza nel corso dei secoli, fino al dominio Napoleonico all'inizio del XIX secolo, quando gli ordini monastici vennero soppressi.



Fu allora che la Certosa di San Lorenzo venne saccheggiata e spogliata di gran parte dei tesori accumulati nei secoli: i quadri, gli ori, gli argenti, le statue e i volumi della ricchissima biblioteca andarono dispersi. Al termine del periodo francese i Certosini

tornarono nel monastero ove rimasero fino al 1866, pur con un tenore di vita molto più basso.

Dichiarata Monumento Nazionale nel 1882, è stata però abbandonata per decenni ed utilizzata come carcere, lazzaretto, caserma, scuola e, addirittura, campo di concentramento durante le due guerre mondiali.

I COMPITI E I SERVIZI

Dal 1982 la Soprintendenza ha intrapreso un lungo e complesso lavoro di restauro e rifunzionalizzazione degli spazi che ha ricondotto l'antica struttura all'originario splendore, permettendo al visitatore la quasi completa fruizione, in particolare del piano terra, privilegiando in via prioritaria la parte monumentale, comprendente la chiesa, la foresteria, il refettorio, l'appartamento del Priore e dei Procuratori ,con i chiostri attigui. Dal 1998 il Monumento è stato dichiarato dall'UNESCO Patrimonio dell'Umanità; oggi, tra l'altro, ospita il *Museo Archeologico della Lucania Occidentale*, gestito dall'Amministrazione Provinciale di Salerno, una collezione di opere d'arte contemporanea dal titolo *Le Opere e i Giorni*, realizzate da artisti di fama internazionale tra il 2002 e il 2004. Nei chiostri delle celle vi sono installazioni di giardini contemporanei, mentre nel *Desertum* vi sono installazioni di opere d'arte contemporanea, che hanno dato luogo alla manifestazione pluriennale dal titolo *Fresco Bosco* (2003–2006). Presentano diverse forme creative e offrono nuove suggestioni estetiche, promuovendo una innovativa lettura del paesaggio.

Referente per la compilazione della Carta : Eufemia Baratta -Raffaella Giovanniello

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	9,00-19,30 (ultimo ingresso alle ore 19,00)
Giorni di apertura	Giorno di chiusura settimanale: martedì intera giornata , 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre Aperture Straordinarie, eventuali variazioni vengono pubblicizzate con comunicati stampa sul sito www.ambientesa.beniculturali.it Per informazioni: sbap-sa.stampa@beniculturali.it sbap-sa.relapub@beniculturali.it
Accoglienza	
Sito web	www.ambientesa.beniculturali.it All'interno del sito della Soprintendenza è stata creata una sezione dedicata alla Certosa San Lorenzo in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari e servizi costantemente aggiornato
Biglietteria	Biglietto intero € 4,00 Ingresso ridotto € 2,00 ai cittadini dell'unione Europea di età compresa fra i 18 anni e i 25 anni, ai docenti delle scuole statali con incarico a tempo indeterminato (per i docenti per tutto l'anno 2014 l'ingresso è gratuito). Ingresso gratuito: direttamente presso la biglietteria; ai minori extracomunitari cittadini dell'U. E. sotto i 18 anni, cittadini dell'U. E. portatori di handicap e ad un loro familiare o altro accompagnatore appartenente a servizi socio-sanitari, scolaresche accompagnate dagli insegnanti, guide turistiche dell'U.E. fornite di licenza, interpreti turistici dell'U.E. con licenza quando occorra la loro opera a fianco della guida, personale ministero B.A.C.T., ai membri dell'I.C.O.M. (International Council of Museums); a gruppi o comitive di studenti delle scuole pubbliche e private dell'U.E. accompagnati dai loro insegnanti previa prenotazione; agli allievi di

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>alta formazione delle Scuole del Ministero (Ist.Centrale per il restauro,Opificio delle Pietre dure,Scuola per il restauro del mosaico;ai docenti e agli studenti iscritti alle accademie delle belle arti o a corrispondenti istituti dell'U.E.,ai docenti e agli studenti dei corsi di laurea, laurea specialistica,o perfezionamento post-universitario e dottorati di ricerca delle seguenti facoltà:architettura, conservazione dei Beni Culturali, scienza della formazione o lettere e filosofia con indirizzo archeologico o storico artistico. Le medesime agevolazioni sono consentite a docenti e studenti di facoltà o corsi corrispondenti,istituiti negli Stati dell'U.E. L'ingresso gratuito è consentito per gli studenti mediante esibizione di certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso,ai docenti di storia dell'arte di istituti liceali mediante di idoneo documento,ai giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta. Per motivi di studio,ricerca attestati da Istituzioni scolastiche o universitarie,da accademie,da istituti di ricerca e di cultura italiani o stranieri,per particolari e motivate esigenze il Capo d'Istituto può autorizzare l'ingresso gratuito per determinati periodi.</p> <p>Mediante rilascio di tessera individuale di durata annuale con fotografia richiesta alla Direzione Generale per il Paesaggio,belle arti,architettura e arte contemporanea, per ragioni di studio e di ricerca:operatori delle ass. di volontariato che operano mediante convenzioni presso le sedi periferiche del Mibact,ispettori e conservatori onorari del Ministero,militari del Nucleo Tutela Patrimonio Culturale,membri del I.C.C.R.O.M.,studiosi italiani e stranieri di materie pertinenti lo studio di beni culturali mediante attestazione rilasciata dall'Unione Internazionale degli istituti di archeologia,storia e storia dell'arte di Roma.</p> <p>Ingresso libero: la prima domenica di ogni mese e in occasione di particolari avvenimenti quali la Notte dei Musei e le Giornate Europee del Patrimonio.</p> <p>Il servizio di biglietteria è gestito direttamente dal personale in servizio presso la Certosa.</p> <p>Il personale risponde a domande relative ai</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	servizi, al museo e alle collezioni. La Certosa è inserita nel circuito Artecad della Regione Campania
Attesa per l'acquisto del biglietto: in sede su prenotazione	Max 10' Non è possibile la prenotazione
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 15' minuti (in presenza di gruppi numerosi è possibile che si verifichino attese maggiori, ma non oltre 30 minuti). Solo per i gruppi scolastici: per ridurre o azzerare i tempi di attesa si consiglia di premunirsi di elenco completo dei componenti del gruppo, da consegnare in biglietteria
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Effettuato dal personale di vigilanza in servizio presso la biglietteria
-disponibilità di materiale informativo gratuito	Presso la biglietteria sono disponibili: guide brevi (italiano-inglese) - opuscoli pieghevoli per scolaresche- fino ad esaurimento
-disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	www.ambientesa.beniculturali.it sbap-sa@beniculturali.it sbap-sa.relapub@beniculturali.it sbap-sa.stampa@beniculturali.it
-presenza di segnaletica interna	Pannelli esplicativi nelle sale e negli spazi aperti con piante topografiche e testi esplicativi (italiano-inglese). Segnaletica per percorsi consigliati
-presenza di segnaletica esterna	Pannelli con pianta topografica e testo (italiano-inglese).
-addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'ingresso è dotato di apposito video-citofono con colonnina. L'area di parcheggio è collegata all'ingresso con un percorso dedicato. L'accesso al piano museale (rialzato rispetto al piano di calpestio) è raggiungibile con l'ausilio di un ascensore. Gli ostacoli presenti nelle sale espositive e gli spazi esterni sono superati con ausilio di elevatori e di sussidi meccanici azionati direttamente o, a richiesta, dal personale preposto. Non sono presenti carte di rilevamento del progetto AD Arte (www.valorizzazione.beniculturali.it)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <p>- sale aperte alla fruizione</p>	<p>Ambienti cenobitici: Chiesa, cappelle laterali, sagrestia, sala del Capitolo, cappella del tesoro, sala delle campane, refettorio, cucine.</p> <p>Ambienti clausura: appartamento del priore, celle (1-2 esemplari)</p> <p>Le cantine e la biblioteca hanno accesso limitato, regolamentato: richiesta scritta, autorizzata e accompagnamento personale addetto.</p> <p>E' inserito nella visita anche il Museo Archeologico provinciale.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tutti i giorni della settimana</p>
<p>- spazi dedicati alla fruizione</p>	<p>Chiostro della foresteria nobile, chiostro del cimitero antico, dei procuratori, chiostro della cucina, giardino del priore , chiostro grande e grande giardino esterno (Desertum) di circa 20.000 mq</p> <p>La pulizia degli spazi avviene in maniera sistematica una volta alla settimana.</p> <p>A causa dell'insufficiente numero del personale addetto alla vigilanza, alcuni degli spazi potenzialmente visitabili, potrebbero risultare interdetti alla visita. Tali esclusioni sono studiate in maniera da non compromettere la visione generale del monumento e la sua comprensione, esse sono segnalate idoneamente nello spazio antistante la biglietteria</p>
<p>- spazi dedicati alla comunicazione</p>	<p>All'uopo vengono allestiti spazi per progetti mirati</p>
<p>Zone di sosta</p>	<p>Esistono zone di sosta presso l'ingresso e durante il percorso. Lungo il porticato intorno al chiostro grande sono disposte delle panche per soste brevi</p>
<p>Illuminazione</p>	<p>L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento</p>
<p>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</p>	<p>Prima e durante le manifestazioni viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi. Gli ascensori ed elevatori sono oggetto di specifica manutenzione e controllo come previsto per legge</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Pannelli esplicativi nelle sale , negli spazi aperti pannelli con piante topografiche e testi (italiano-inglese). Segnaletica per percorsi consigliati
- didascalie	Presenza di didascalie in almeno 80% delle sale(italiano-inglese)
- guide brevi	guide brevi –e depliant gratuiti (fino ad esaurimento)
- catalogo generale	Si, consultazione in loco previa richiesta formale
- audioguide	No
- visite didattiche	Effettuate dal personale tecnico-amministrativo in servizio presso la Certosa (solo per gruppi di studio su richiesta) E' in corso di perfezionamento accordo con il comune di Padula, affinché tale servizio avvenga per il tramite di associazioni di volontariato il tutto a titolo gratuito
- sito web	www.ambientesa.beniculturali.it All'interno del sito si trova una sezione dedicata alla Certosa San Lorenzo in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari, costi e servizi costantemente aggiornato
- strumenti multimediali	Totem multimediali nei pressi della biglietteria (è possibile visionare foto degli ambienti interni e degli spazi esterni della Certosa)
- strumenti <i>online</i>	All'interno del percorso di visita è attrezzata una postazione video con proiezione continua con l'illustrazione del monumento e della sua storia www.ambientesa.beniculturali.it
- altro materiale informativo	Si, su richiesta
Assistenza qualificata per diversamente abili: -in via continuativa	Il personale diversamente abile viene indirizzato dal personale in servizio al corretto uso degli elevatori presenti nella struttura. Al bisogno le attrezzature vengono utilizzate direttamente dal personale addetto
-su richiesta quando non presente in via continuativa.	Si
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi -esistenza di strumenti e sussidi	No

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
specifici -esistenza di percorsi specifici	Solo per disabilità motorie
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Ristorante	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No. Al bisogno presso la biglietteria(gratuito)
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>Sono allestite mostre permanenti. (Attualmente non possono essere visitate per carenza di personale di vigilanza, con quello disponibile si preferisce dare priorità alla visita della parte monumentale)</p> <p>Si realizzano manifestazioni di carattere culturale. Sono disponibili sale e spazi aperti per la realizzazione eventi, mostre, convegni, attività culturali.</p> <p>La concessione degli spazi è subordinata alla presentazione di dettagliata relazione in merito all'evento, a cui fa seguito autorizzazione ai sensi del D.lgv n. 42 del 22/01/2004</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Eventi ospitati e promossi: conferenze, concerti, mostre, presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si realizzano pubblicazioni in proprio ,quali cataloghi sulle attività svolte e materiale divulgativo, anche in più lingue
Diffusione delle attività/iniziativa	Come canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono utilizzati quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter e ovviamente siti istituzionali
Risorse aggiuntive	<p>Per la realizzazione degli eventi in proprio ci si avvale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sponsorizzazioni - partnership con altri istituti affini - accordi integrati

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	- concessione in uso degli spazi
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Sono previste iniziative quali mostre convegni ed esposizioni in concomitanza con i Grandi Eventi promossi dal Ministero
- visite e percorsi tematici	Si cerca di mantenere vivo l'interesse organizzando eventi culturali soprattutto in occasione di appuntamenti di rilevanza nazionale, quali: Settimana della Cultura, Giornata del patrimonio, San Valentino, Festa della donna, etc. www.ambientesa.beniculturali.it Per informazioni: eufemiaanna.baratta@beniculturali.it sbap-sa.relapub@beniculturali.it sbap-sa.stampa@beniculturali.it
- laboratori artistici e di animazione	Si svolgono saltuariamente laboratori artistici e di animazione proposti da esterni.
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Occasionalmente
- altre iniziative	E' distribuito gratuitamente alle scolaresche un giornalino teorico pratico sulla storia e la vita in Certosa
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Orario 9,00-15,00 Per informazioni è possibile rivolgersi al personale del settore tecnico-amministrativo presente in Certosa. eufemiaanna.baratta@beniculturali.it
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Materiale corrente: Contattare il personale del settore tecnico-amministrativo presente in Certosa Orario 9,00-15,00. Materiale storico:(testi e libri custoditi nella biblioteca) è necessaria richiesta scritta. L'orario deve essere concordato con il personale tecnico-amministrativo della Certosa.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	eufemiaanna.baratta@beniculturali.it
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<p>Gli eventi e le iniziative culturali organizzati nella Certosa sono divulgati con comunicati stampa pubblicati sul sito della soprintendenza www.ambientesa.beniculturali.it</p> <p>Per informazioni: sbap-sa.stampa@beniculturali.it sbap-sa.relapub@beniculturali.it annunziata.cafaro@beniculturali.it eufemiaanna.baratta@beniculturali.it</p>
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	<p>Materiale corrente: Contattare il personale del settore tecnico-amministrativo presente in Certosa. Orario 9,00 15,00</p> <p>Materiale storico: (testi e libri custoditi nella biblioteca) è necessaria richiesta scritta. L'orario deve essere concordato con il personale tecnico-amministrativo della Certosa. eufemiaanna.baratta@beniculturali.it</p>
Ampiezza	
Disponibilità di: schede di catalogazione	<p>La consultazione è effettuata presso una postazione attrezzata, alla presenza e avvalendosi della consulenza di un operatore accreditato presso CRBC (Centro regionale Beni Culturali). Giorno e orario da concordare con personale del settore tecnico-amministrativo presente in Certosa. eufemiaanna.baratta@beniculturali.it</p>
- schede di restauro	No
- schede di movimentazione	
- archivio fotografico	<p>La documentazione fotografica è consultabile presso gli uffici della Soprintendenza B.A.P. sede di Salerno (Via T. Tasso,46). Per informazioni: Tel.0892573227 (sede Salerno) 097577745 (sede Padula)</p>
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	Il materiale è reperibile presso la biblioteca della Soprintendenza BAP o presso la Certosa, previo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	appuntamento Tel.0892573227 (sede Salerno)-097577745 (Padula)
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	La Soprintendenza collabora con enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, operatori economici, organismi di diritto pubblico e privato, sia in qualità di Ente ospitante che in qualità di partner ,in iniziative con finalità di promozione culturale, ricerca, valorizzazione e tutela del complesso monumentale e promozione del territorio .
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter e ovviamente siti istituzionali
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	No
Biblioteca	Si, previa richiesta formale. E' in corso il riordino dei testi residui della biblioteca, utilizzando l'apporto di un bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Montevergine (Av)
Fototeca	Si
Deposito	Si, solo per progetti mirati
OGGETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il progetto culturale di miglioramento dell'istituto prevede una calendarizzazione delle iniziative realizzate in collaborazione con gli stakeholder; l'obiettivo è quello di garantire l'ampliamento del numero degli utenti in qualità sia di pubblico che di ideatori di iniziative culturali
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Ampliamento delle aree di visita: sale espositive, zone di sosta, uffici, impianti.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
delle strutture	E' in corso di attuazione un progetto di miglioramento finanziato dalla Regione Campania a valere sui fondi europei, presentato dal Comune di Padula ,con il quale è stato stipulato un protocollo d'intesa in tal senso
delle collezioni	E' stato sottoscritto un accordo con il Polo Museale di Napoli per la concessione in prestito delle quattro tele provenienti dalla Certosa di Padula ,in possesso della Certosa di san Martino
dei servizi	E' in corso di attuazione un progetto di miglioramento finanziato dalla Regione Campania a valere sui fondi europei, presentato dal Comune di Padula ,con il quale è stato stipulato un protocollo d'intesa in tal senso
delle attività di valorizzazione	E' in corso di attuazione un progetto di miglioramento finanziato dalla Regione Campania a valere sui fondi europei, presentato dal Comune di Padula ,con il quale è stato stipulato un protocollo d'intesa in tal senso
altro	
RECLAMI	
Reclami	mbca-sbap-sa@mailcert.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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la sig.ra Cafaro Annunziata

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo sbap-sa@beniculturali.it o un fax al numero **097577552** (sede Certosa San Lorenzo-Padula SA) o **089318120** (sede Salerno).

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

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 sbap-sa@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. 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 della struttura.

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

Complesso monumentale Certosa San Lorenzo

Viale Certosa,1 Padula (Sa)
Tel-Fax 097577745
sbap-sa.relapub@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

Museum : Complesso monumentale Certosa San Lorenzo

Viale Certosa,1 Padula (Sa)
Tel-Fax 097577745
sbap-sa.relapub@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