

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 comunque 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

Regione

Campania

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via Lucania snc
Italia

Città

Pontecagnano Faiano

Cap

84098

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale di Pontecagnano "Gli Etruschi di frontiera"

Acronimo

MAP

Sito Web

<http://www.polomusealecampania.beniculturali.it/index.php/il-museo-pontecagnano>

Email

luigina.tomay@beniculturali.it

Responsabile

Luigina Tomay

Telefono

089/848181

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2007

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale di Pontecagnano "Gli Etruschi di frontiera", istituito negli anni Settanta con il nome di Museo Archeologico Nazionale dell'Agro Picentino, è stato riorganizzato in una nuova sede, appositamente progettata, inaugurata nell'aprile del 2007.

E' sede espositiva permanente dei reperti provenienti dagli scavi archeologici effettuati nell'antico centro etrusco-campano di Pontecagnano e nel suo territorio. Si tratta di un patrimonio di inestimabile valore, il cui nucleo più consistente è rappresentato dai reperti provenienti da circa 10.000 sepolture scavate nelle necropoli di Pontecagnano negli ultimi sessant'anni.

In seguito alla recente riforma di riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, avviata dal DPCM 171/2014, il Museo è inserito nella mappa dei musei gestiti dal Polo Museale della Campania.

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

Il Museo espone le straordinarie testimonianze archeologiche dell'insediamento sviluppatosi dal IX secolo a.C. nell'area di Pontecagnano. L'esposizione è articolata in senso cronologico e tematico attraverso un percorso in autonomia corredato da un moderno apparato museografico comprendente pannelli bilingue e ricostruzioni di ambientazioni. Dalla "fondazione" dell'insediamento etrusco-villanoviano alla massima fioritura nel VII secolo a.C. con le tombe dei "principi" ricche di oggetti in metallo prezioso d'importazione orientale; dalle forme di religiosità espresse nelle aree sacre al prevalere dell'ethnos sannita fino alla fondazione romana di Picentia nel 268 a.C.: il lungo racconto si snoda attraverso l'esposizione di oggetti eccezionali che mostrano i precoci contatti di Pontecagnano non solo con l'Etruria e con le colonie greche della costa campana, ma anche con la Grecia propria, l'Egitto, l'Oriente.

Missione

Il Museo tutela, conserva, valorizza, espone al pubblico e promuove la conoscenza del patrimonio archeologico di Pontecagnano e del suo territorio. E' sede di ricerca scientifica incentrata sui beni conservati e sulle evidenze archeologiche del territorio. Il Museo promuove, inoltre, iniziative formative e didattiche indirizzate agli studenti delle Scuole di ogni ordine e grado e delle Università, in collaborazione con Enti ed Associazioni operanti sul territorio. Il Museo garantisce l'accesso e la percorribilità agli utenti con ridotta capacità motoria mediante l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Compiti e servizi

L'offerta culturale è arricchita da periodiche aperture al pubblico dei depositi e dalla programmazione di eventi, mostre e incontri dedicati all'archeologia e all'arte contemporanea. In apposite sale si svolgono laboratori e incontri didattici. Allo studio dei materiali archeologici sono dedicati due ambienti utilizzati da studenti universitari e studiosi. Il Museo ospita la Biblioteca Civica e dispone di un Auditorium da 200 posti utilizzato per convegni, eventi e rappresentazioni teatrali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Luigina

Cognome

Tomay

Qualifica

Direttore del Museo

Telefono

089/848181

Email

luigina.tomay@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9,00-19,00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

314

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

No

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- No

Completa di denominazione e orari di apertura

No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

1

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

Il Museo è costituito da un unico ampio spazio espositivo suddiviso in sezioni attraverso pannelli e vetrine espositive. Tale allestimento rende sempre visitabile l'intera superficie espositiva.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

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

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Dal 2014 si svolge presso il Museo la Rassegna "Contemporaneamente Museo" dedicata all'esposizione di opere di arte contemporanea, esposte all'interno dello spazio museale in un rapporto di dialogo e interazione con i reperti archeologici della collezione permanente. Inoltre il Museo aderisce sistematicamente con programmazioni specifiche agli eventi periodici indetti dal MiBACT (Domeniche al Museo, Festa e Notte dei Musei, Giornate del Patrimonio, etc.) e organizza con altri organismi culturali, Università ed Enti locali numerose altre attività (Maggio dei Libri, Famiglie al Museo, Giornata del Paesaggio, conferenze e dibattiti).

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative connesse alla didattica, ad attività di laboratorio e al potenziamento dell'offerta culturale del Museo sono realizzate in genere durante gli eventi e le aperture straordinarie organizzate dal MiBACT. La partecipazione non richiede prenotazione.

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

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
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

Gli oggetti esposti, in numero di 1326, sono tutti inventariati. I numerosi reperti custoditi nei depositi, stimabili nel numero di diverse migliaia, sono parzialmente inventariati.

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

1326

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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 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
- Associazioni culturali
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- Social network

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.)

Diversi gli obiettivi previsti: miglioramento dell'accessibilità esterna, potenziamento di un'immagine univoca del Museo, realizzazione di materiali informativi sulla collezione, ampliamento dell'attrattività culturale tramite il coinvolgimento di stakeholder locali.

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.)

E' stata programmata la realizzazione di un'adeguata segnaletica esterna che renda immediata la percezione della struttura museale e ne migliori l'accessibilità.

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

Nel settembre 2017 sarà installata nel giardino del Museo un'opera degli artisti Perino & Vele, denominata "The Big Archive", acquistata dal MiBACT e destinata al Museo di Pontecagnano nell'ambito del Progetto "Contemporaneamente Museo. Si prevede inoltre l'esposizione di importanti corredi funerari rinvenuti di recente a Pontecagnano, che inaugureranno una Sezione dedicata alle "Nuove scoperte".

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

E' stata prevista la concessione dei servizi di biglietteria, bookshop e bar da parte del Polo Museale della Campania, a cui afferisce il Museo di Pontecagnano.

Allo studio è inoltre la realizzazione di una rete wi-fi, condizione necessaria per la realizzazione di supporti e applicazioni multimediali a servizio dei visitatori.

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.)

Attraverso il potenziamento dei rapporti con gli stakeholder locali si attiveranno linee di valorizzazione rivolte sia a mostre ed eventi temporanei di ampio respiro sia ad esposizioni specificamente archeologiche, finalizzate alla divulgazione dei recenti risultati della ricerca. Si prevede quindi di inaugurare all'interno del percorso museale un'apposita Sezione intitolata "Nuove Scoperte".

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Archeologico Nazionale di Pontecagnano "Gli Etruschi di frontiera"

Indirizzo / Address

Via Lucania snc - Pontecagnano Faiano

Tel

089/848181

Email

sabap-sa.pontecagnano@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - 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).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days