



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 adopera 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
Centro	Abruzzo
Indirizzo	
Piazza San Francesco n°1	
Città	Cap
Campoli	64012
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico Nazionale di Campli	MAN Campli
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/museo-archeologico-nazionale-di-campoli	drm-abr.museocampoli@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Erika Pischedda	0861 569158

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Area archeologica della Necropoli di Campovalano	Piazzale San Gabriele, 1 Campovalano 64012 Campoli TE

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1988

Notizie storiche

Il Museo ha sede in alcuni ambienti dell'antico convento di San Francesco fondato verso la fine del XIII secolo. Si accede attraverso un porticato dove ancora oggi è possibile ammirare le pregevoli finestre bifore e il portale polilobato che introduceva alla Sala Capitolare. Venne inaugurato nel 1988 per ospitare i prestigiosi reperti della necropoli di Campovalano provenienti dalle campagne di scavo iniziate nel 1967. Con l'ausilio di ricostruzioni grafiche e ambientali, il percorso espositivo illustra l'evoluzione del rito funerario presso la comunità di Campovalano di ambito culturale Medio-Adriatico o Piceno. Nella Sala "Campovalano prima degli italici" sono raccolte le testimonianze del villaggio risalente all'età del bronzo (XIV-XIII sec. a.C.) individuato nei pressi della necropoli. Nella sezione antropologica, i resti ossei analizzati offrono preziose informazioni sul sesso, le malattie, i traumi, le malformazioni e l'età della morte dei defunti.

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

Il Museo ha sede in alcuni ambienti dell'antico convento di San Francesco fondato verso la fine del XIII secolo e fa parte dei Musei Archeologici nazionali di Chieti-Direzione Regionale Musei Nazionali Abruzzo.

Missione

Favorire la ricerca e la diffusione delle conoscenze riguardanti il patrimonio culturale italiano custodito nei musei e rappresentato nei luoghi della cultura, al fine di condividerne valori e originalità con il resto del mondo. Lavora per assicurare l'accessibilità totale e la fruizione del patrimonio culturale monitorando l'efficienza e la qualità dei servizi al pubblico, per fidelizzare i pubblici dei musei e dei luoghi della cultura anche attraverso l'impiego di nuove tecnologie e dei social media. Sostiene la nascita di reti territoriali che coinvolgano diversi attori, nell'ambito delle loro competenze, al fine di valorizzare pienamente il patrimonio culturale nel suo complesso e il ruolo sociale dei musei.

Compiti e servizi

Rendere accessibile e comunicare il patrimonio custodito, garantendo i servizi di tutela, accoglienza e promozione.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

11

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Erika

Cognome

Pischedda

Qualifica

Funzionario archeologo-Direttrice del museo

Telefono Ufficio

0861 569158

Email

erika.pischedda@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

8:30 - 19:30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Presenza di social media

servizi	Si
Si	
Il museo è presente in altri siti web	
Si	
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> In sede On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
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	
Meno di 15'	
Disponibilità di materiale informativo gratuito	
Si	
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> Italiano Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> No 	Si
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> No 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Si
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	
100%	
Personale dedicato	
No	

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

100%

Sale aperte

11

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Area Wi-Fi**

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuito

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- QR Code

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Nursery

No

Valorizzazione**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

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

- Sito web
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

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.

