



## 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 Nazionale delle Puglie (SS.90)  
Italia

**Città**

MIRABELLA ECLANO (AV)

**Cap**

83036

**Denominazione**

ZONA ARCHEOLOGICA ANTICA "AECLANUM"

**Sito Web**

<http://www.ambientesa.beniculturali.it>

**Email**

[silvia.pacifico@beniculturali.it](mailto:silvia.pacifico@beniculturali.it)

**Responsabile**

Dott.ssa Silvia Pacifico

**Telefono**

0825-784265

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1956

**Notizie storiche**

I resti archeologici monumentali visibili fanno parte dell'antica colonia romana di Aeclanum che occupa una superficie di circa 18 ettari. L'area urbana antica è quasi interamente conservata. E' visitabile il quartiere delle abitazioni, con la così detta casa-officina e la basilica paleocristiana, l'area del foro con il macellum e l'area delle terme pubbliche. Possono essere visitate le parti conservate dell'impianto urbano, vedere l'interno di una domus atipica quale è la casa-officina, e osservare come la costruzione della basilica si sia sovrapposta alle più antiche case romane.

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

L'Area Archeologica dell'antica "Aeclanum", Località Passo di Mirabella Eclano, si trova lungo la Via Nazionale delle Puglie (SS. 90). E' un centro importante per l'industria che opera nel settore edilizio, legno e principalmente del vetro. L'artigianato si è molto caratterizzato nella lavorazione del vetro, la cui produzione viene esportata a livello regionale e nazionale. E' un centro importante anche per i prodotti alimentari (salami) e dolciari (torrone).

**Missione**

La Soprintendenza ha lo scopo di ricostruire la storia dell'antica città di Aeclanum, promuovere la conoscenza del proprio patrimonio archeologico mobile ed immobile.

Le azioni attraverso cui realizzare questo obiettivo, sono diverse:

- Attività di studio e ricerca scientifica relativa al patrimonio archeologico di Atripalda;
- Attività culturali, formative e di divulgazione, rivolte a diverse fasce di utenti attraverso visite guidate e percorsi tematici, seminari, tirocini, laboratori e corsi di formazione;
- Eventi spettacoli da realizzarsi in collaborazione con Enti locali e Associazioni presenti sul territorio

**Compiti e servizi**

Spazi esterni: 10.000 mq.

Numero di visitatori anno 2016 - 6147

Referente della compilazione della carta

Nome: Silvia

Cognome: Pacifico

Qualifica: Funzionario Archeologo

Email: silvia.pacifico@beniculturali.it

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

20

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Dott.ssa Silvia

### Cognome

Pacifico

### Qualifica

Funzionario Archeologo

### Telefono

0825-784265

### Email

[silvia.pacifico@beniculturali.it](mailto:silvia.pacifico@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

9,00 un'ora prima del tramonto

### Apertura serale

- Occasionale

### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

### Giorni di apertura

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

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

### Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Natale, Capodanno e Ferragosto - (previa apertura straordinaria organizzata dal MIBACT)

**Numero di giorni di apertura annua**

362

**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**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

Sì

**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**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

#### **Completa di denominazione e orari di apertura**

No

#### **Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Segnaletica di sicurezza

#### **Parcheggio riservato**

Sì

#### **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 spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

#### **Personale dedicato**

No

#### **Fruizione**

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

100%

#### **Sale aperte**

20

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

E' visitabile il quartiere delle abitazioni: casa-officina, basilica paleocristiana, macellum e l'area del foro.

#### **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%

**Spazi comunque visitabili**

E' visitabile il quartiere delle abitazioni: casa-officina, basilica paleocristiana, macellum e l'area del foro

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Una volta a settimana

**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**

No

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

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

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

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

No

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

No

**Schede mobili**

No

**Guide brevi**

Gratuite

#### **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**

- No

#### **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**

Non presente

##### **Servizi igienici**

Interni

### **Nursery**

Sì

### **Valorizzazione**

#### **Si organizzano esposizioni temporanee**

No

#### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

#### **L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

#### **Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

#### **Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

#### **Precisare quali**

Eventi e manifestazioni organizzati dal MIBACT

#### **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
- Social network

#### **Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

#### **Accordi e convenzioni**

- Non presenti

### **Educazione e didattica**

#### **Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

In concessione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

9,00-13,00

**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
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

9,00-13,00 su prenotazione

**Percentuale delle opere inventariate 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: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**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**

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 enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

È in fase di studio

**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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)**

Al momento per carenza di fondi non è possibile né progettare attività volte al miglioramento della fruizione e della valorizzazione né apportare le necessarie modifiche tecniche-strumentali che consentono di migliorare l'Area Archeologica agli standard attuali.

**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.)**

Al momento per carenza di fondi non è possibile né progettare attività volte al miglioramento della fruizione e della valorizzazione né apportare le necessarie modifiche tecniche-strumentali che consentono di migliorare l'Area Archeologica agli standard attuali.

## **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**

SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGIA BELLE ARTI E PAESAGGIO

**Indirizzo / Address**

Via Tasso 46

**Email**

sabap-sa@beniculturali.it;sabap-sa.avellino@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**