



## 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**

piazza San Francesco 1  
Italia

### **Città**

EBOLI

### **Cap**

84025

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale di Eboli e della media valle del Sele

### **Email**

[giovanna.scarano@beniculturali.it](mailto:giovanna.scarano@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Giovanna Scarano

### **Telefono**

0828-332684

## **Caratteristiche essenziali**

### **Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2000

**Notizie storiche**

Il convento di San Francesco, ubicato nel centro storico della città di Eboli, fu costruito nel XIII secolo ed ampiamente rimaneggiato nel XVI secolo. Prima dell'ultimo conflitto mondiale è stato adibito a sede del Municipio, della pretura e del locale ginnasio. I bombardamenti della guerra e, successivamente, il sisma dell'80, ne determinarono la parziale distruzione e l'abbandono. Interventi di restauro di seguito eseguiti lo hanno restituito all'uso pubblico e l'intera ala occidentale è stata messa a disposizione dell'allora Soprintendenza per i Beni Archeologici di Salerno perché vi fosse istituito il Museo Archeologico, di fatto inaugurato nell'anno 2000.

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

Il Museo raccoglie i reperti, principalmente corredi funerari, provenienti non solo dall'antico centro di Eboli, che per la sua posizione allo sbocco di importanti itinerari naturali quali la valle fluviale del Tusciano e la via Ofanto-Sele, rappresenta per l'età antica un punto d'incontro e scambio fra culture diverse, ma anche da altri territori attualmente rappresentati nel percorso espositivo da quelli appartenenti agli attuali comuni di Battipaglia, Campagna, Oliveto Citra.

**Missione**

Come stabilito dalla legge, il Museo assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio storico/archeologico statale proveniente dagli scavi effettuati nel territorio di competenza, oltre che da eventuali consegne. Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti per permetterne la conoscenza e la valorizzazione.

**Compiti e servizi**

Il Museo costituisce la sede espositiva delle collezioni archeologiche, vi si svolgono : attività di ricerca scientifica incentrate sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze del territorio, attività culturali, formative ed educative rivolte a diverse fasce di utenti mediante incontri tematici, visite guidate, mostre e convegni, garantendo approfondimenti e progetti specifici in particolar modo alle scuole per la formazione ed il rispetto della Storia .

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

9

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Giovanna

### Cognome

Scarano

### Qualifica

Funzionario Archeologo

### Telefono

0828-332684

### Email

[giovanna.scarano@beniculturali.it](mailto:giovanna.scarano@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

8.00-16.00

### Apertura serale

- Occasionale

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

8

### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

25 dicembre e 1 gennaio

### Numero di giorni di apertura annua

260

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

In costruzione

**Presenza di social media**

No

**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

**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**

Sì

**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**

Sì

**Segnaletica interna**

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

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

- Sì

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

Sì

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

- No

#### **Parcheggio riservato**

No

#### **Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo

#### **Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

#### **Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

#### **Personale dedicato**

Sì

#### **Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

#### **Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

#### **Fruizione**

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

100%

#### **Sale aperte**

9

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

Sale espositive piano terra

**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**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi comunque visitabili**

Sale espositive

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- 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**

No

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

Sì

**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**

Sì

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

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Gratuite

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

**Ove esistente, specificare orario**

8.00-16.00

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici



**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**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**

Festa della Donna, Notte dei Musei, Giornate Europee del Patrimonio, Campagna Nastro Rosa mese di Ottobre, Famiglie al Museo, Giornata della Disabilità,

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività varie con Istituti scolastici e Comuni .

### **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente

### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list

### **Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni

### **Educazione e didattica**

#### **Servizi educativi**

Sì

#### **Didattica affidata in concessione**

No

#### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

#### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

**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
- Mailing list
- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

8.00-16.00

**Numero di opere inventariate**

1100

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Numero di opere esposte**

1060

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**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**

- No

**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:**

- Associazioni culturali

**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.)**

S'intende garantire una conoscenza sempre maggiore del proprio territorio attraverso l'esposizione di ulteriori testimonianze archeologiche che possano definire meglio i vari ambiti cronologici (di recente l'allestimento si è arricchito con la documentazione relativa al periodo medievale) corredati da supporti didattico-informativi. Attenzione particolare per i bambini e gli anziani.

**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.)**

Impianti antintrusione ed illuminazione.

**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.)**

23.09.2017 adesso il Medioevo-esposizione dei materiali medievali da Eboli;  
 8.10.2017-Giornata delle famiglie al Museo-percorsi specifici per bambini con laboratori;  
 14.10.2017-Giornata Contemporaneo-con la partecipazione di quattro artisti (A.Casciello, E. Cursaro, Angelo M.Risi e Sergio Vecchio)  
 20.10.2017-Campagna Nastro Rosa con Percorsi al femminile;  
 16.12.2017-La Conoscenza Illumina-

**Altro**

Progetti specifici con le scuole

**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 Eboli e della media valle del Sele

**Indirizzo / Address**

piazza San Francesco n.1 -Eboli (SA)

**Tel**

0828-332684

**Email**

pm-cam.eboli@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**