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 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

Area Geografica	Regione
Centro	Molise

Indirizzo

Contrada Altilia, 1 SP 82

Città	Cap
Sepino	86017

Denominazione	Acronimo
Museo della città e del territorio	PARS

Sito Web	Email
https://www.parcosepino.it	pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Dott. Enrico Rinaldi	0874790207

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1992

Notizie storiche

Il Museo della città e del territorio di Sepino è allestito all'interno di edifici rurali del '700 impiantati sulle strutture del teatro romano di cui riprendono l'andamento curvo. All'interno delle abitazioni sono conservati gli elementi caratteristici della vita quotidiana degli abitanti dell'epoca, quali il lavandino, il camino, il forno e le nicchie ricavate nelle murature utilizzate anticamente come ripostigli. La peculiarità del Museo consiste nel raccogliere reperti rinvenuti direttamente all'interno dell'area archeologica in cui è collocato o dal territorio circostante.

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

I materiali conservati nel museo si datano dall'età preistorica fino al Medioevo. Nel primo settore si conservano gli strumenti in pietra del Paleolitico rinvenuti nell'intera valle del medio corso del Tammaro, da San Giuliano del Sannio e Cercemaggiore alla montagna di Sepino e al confine settentrionale di Santa Croce del Sannio. Le sale successive rimandano ad aspetti della vita romana: il simposio, i passatempi, le attività artigianali e i riti funerari. Il museo è parte del Parco archeologico di Sepino.

Missione

Il Museo tutela, valorizza e rende accessibili i beni archeologici, architettonici, storico-artistici, ambientali e demoetnoantropologici di competenza; promuove studio e ricerca, anche con partner nazionali e internazionali; contribuisce inoltre allo sviluppo culturale, economico e sociale sostenibile del territorio, in sinergia con gli enti locali e con il coinvolgimento delle comunità.

Compiti e servizi

a) acquisire e amministrare risorse adeguate alla conservazione dell'area archeologica, degli spazi museali e dei beni culturali;
b) integrare gestione e valorizzazione con beni e servizi di altri enti e istituzioni, ampliando l'offerta al pubblico e migliorandone

la qualità; c) assicurare la migliore fruizione possibile del museo e del parco, garantendone al contempo la corretta conservazione; d) organizzare mostre, eventi culturali, convegni, studi, ricerche, pubblicazioni, attività didattiche e divulgative, anche in collaborazione con enti, istituzioni e soggetti del settore turistico e culturale.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
4	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Annarosa	Di Nucci
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Responsabile Ufficio Sistema Museale Nazionale	0874790207

Email

pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
08:15 - 19:15	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
11	• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
365	Si
Presenza di social media	**Il museo è presente in altri siti web**

Si

Si

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

Si

Biglietteria

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

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Mappe
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria
- Presso il punto informativo

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

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

No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

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

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- 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 sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

4

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di 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

- Centro visitatori

Zone di sosta

No

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

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

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

- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Altro

Strumenti multimediali: Altro

Postazioni multimediali e dispositivi mobile gratuiti tramite app Musei Italiani e tour digitale web

Strumenti online

- Sì
- QR Code

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

Esterni

Nursery

No

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Accordi di studio con istituzioni scolastiche e universitarie.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- No

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

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con

personale qualificato

Gestione diretta

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

su richiesta

Numero di opere inventariate

674

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

271

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

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su richiesta

Archivio

- No

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

- Altro

Altro

Eventi.

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

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 culturali
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- 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.)

Il progetto culturale complessivo punta a integrare maggiormente museo, area archeologica, strumenti digitali e attività di valorizzazione, con attenzione all'esperienza del visitatore, all'accessibilità e alla crescita di collaborazioni con scuole, università e stakeholder locali.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative

e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Interventi per il miglioramento dell'accessibilità fisica e cognitivo-sensoriale; aggiornamento della cartellonistica; razionalizzazione dei punti di accesso e dei percorsi di visita; manutenzioni e adeguamenti funzionali degli spazi.

e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Progettazione di un nuovo percorso espositivo con ampliamento del patrimonio fruibile e maggiore integrazione tra museo, parco, lapidarium e strumenti digitali di supporto alla visita.

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

Progressivo potenziamento dei servizi di accoglienza, delle informazioni online, dei contenuti digitali e delle modalità di prenotazione; aggiornamento continuo delle informazioni al pubblico in relazione ai lavori in corso.

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.)

Sviluppo di collaborazioni con istituti scolastici e universitari, implementazione di eventi culturali e scientifici, valorizzazione dei percorsi tematici e degli strumenti digitali, maggiore diffusione attraverso web e social media.

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 DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
PARCO ARCHEOLOGICO DI SEPINO – DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI MOLISE	Contrada Altilia, 1 SP 82
Email	
PEO: pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it PEC: pa-sepino-mu-cb@pec.cultura.gov.it	