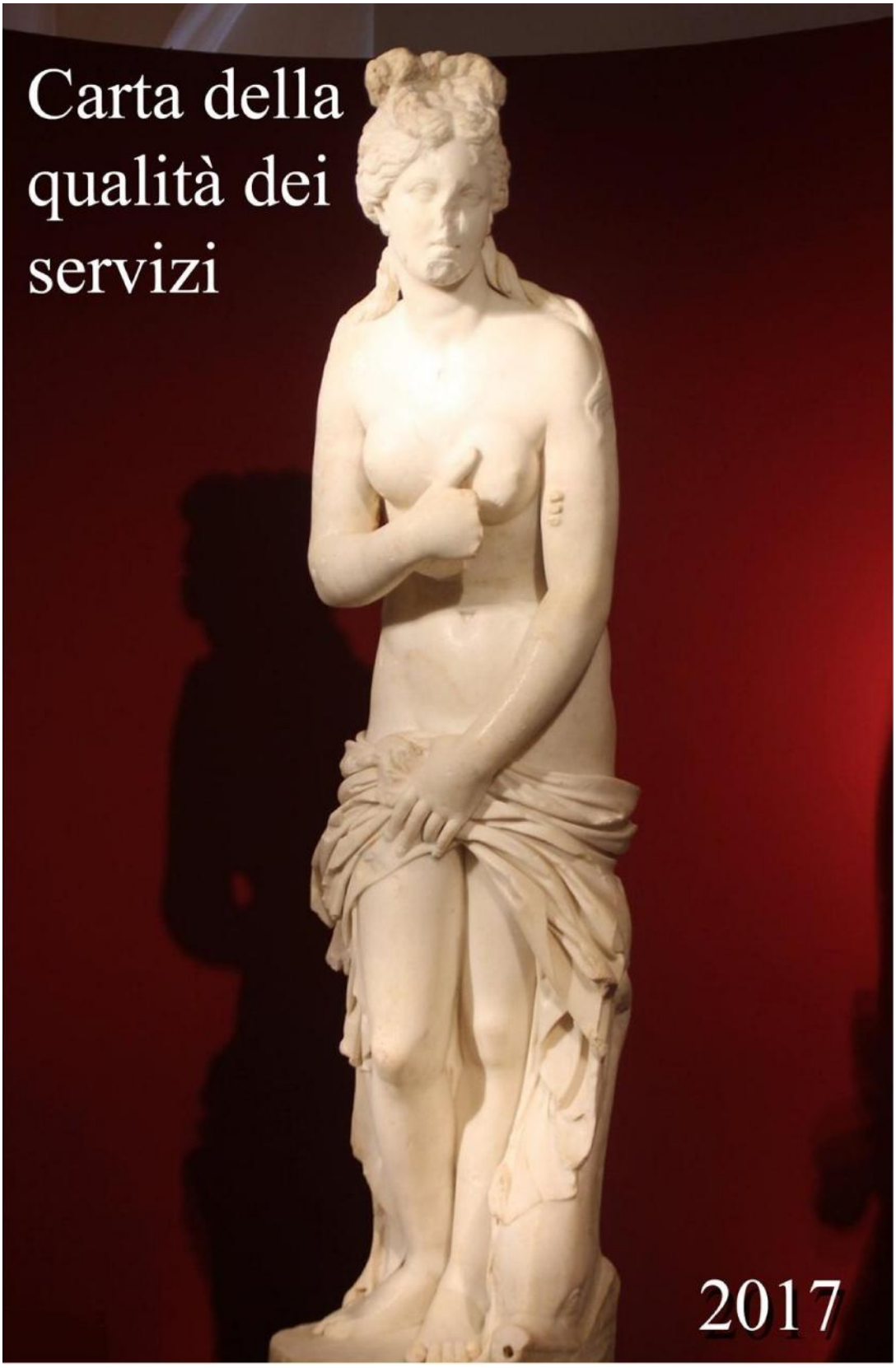
MINISTERO PER I BENI E DELE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

POLO MUSEALE DEL MOLISE CAMPOBASSO

MUSEO ARCHEOLOGICO DI VENAFRO



I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo 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 perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II.DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

MUSEO ARCHEOLOGICO DI VENAFRO

A) CARATERISTICHE ESSENZIALI

- Natura giuridica: mostre permanenti (Museo statale dipendente dal Polo Museale del Molise, la cui sede centrale è a Campobasso in Via Salita San Bartolomeo,10). Le raccolte sono beni culturali di proprietà statale.

- Sede: ex convento di Santa Chiara, edificio storico demaniale. Indirizzo: Via Garibaldi 8, 86079 Venafro.

- Funzioni istituzionali svolte: sede espositiva di importanti complessi archeologici, provenienti in particolare:

dal comprensorio di Venafro, il Museo ne cura la conservazione; promuove la documentazione delle testimonianze antiche e della memoria storica della città e del territorio, della colonia di *Venafrum* r*omana*;

la gestione delle collezioni, la ricerca scientifica e lo studio; garantisce l'accesso e servizi al pubblico con creazione di percorsi espositivi tematici.

- Obiettivi specifici: rapporti anche con le altre istituzioni del territorio, in particolare, le Università, per la classificazione e lo studio del materiale archeologico, per ricognizioni topografiche finalizzate alla individuazione di siti archeologici, per la valorizzazione e la pubblicazione di contesti archeologici locali; attività didattiche con le Scuole, utenti privilegiati del Museo.

La nostra storia

Fin dal 1931, l'attuale complesso monumentale ha ospitato, con il Museo Civico, un primo nucleo di reperti *Venafrum* archeologici lapidei, statue, elementi architettonici appartenenti alla decorazione del teatro romano, rinvenuti in località Terme di S. Aniello. Dopo i danni provocati dagli eventi bellici, l'ex convento di Santa Chiara fu donato allo Stato perché fosse destinato a sede del Museo archeologico.

Rispetto ai nuclei storicizzati dei materiali lapidei conservati, scoperte fortuite e l'intensificarsi delle ricerche archeologiche nella città e nel territorio hanno determinato un notevole incremento dei reperti, prevalentemente attraverso attività di scavi. Le più approfondite conoscenze storiche ed archeologiche sull'antica *Venafrum*, il progresso della museografia e l'affermarsi di una nuova cultura della didattica, hanno reso indispensabile una completa riproposizione dell'allestimento completata nel 1995.

Il percorso espositivo documenta varie forme di occupazione del territorio: necropoli, opere pubbliche, insediamenti produttivi e i principali monumenti della città in età imperiale, nella fase della colonia augustea.

Nel portico del chiostro è conservato materiale lapideo proveniente dalle necropoli della città romana: iscrizioni, sculture, espressioni di artigianato locale, tra i reperti di maggior rilievo del territorio troviamo l'editto di Augusto sulla costruzione e la gestione dell'acquedotto.

Nelle sale al livello inferiore è in esposizione materiale della decorazione e degli scavi del teatro, tra cui due statue ritratti di personaggi eminenti della città restituite dal Museo Archeologico Nazionale di Napoli. Nella prima sala sono presenti i resti di un bimbo di epoca preistorica, ritrovati in modo del tutto casuale durante i lavori del metanodotto nella piana di Venafro, in una vetrinetta alcuni utensili in selce e ossidiana, il Museo prosegue nelle sale al livello superiore.

In queste sale, tra le varie e pregevoli sculture troviamo la nota Venere, di età antonina, proveniente da via Colonia Giulia. In tale sezione si presentano alcuni scavi effettuati nell'area urbana: il complesso edilizio di via Carmine, la cui principale fase edilizia data alla metà del I secolo, con affreschi in parte ricomposti su pannelli; altri affreschi dal livello sottostante la chiesa di San Francesco; dagli scavi realizzati in occasione dei lavori per la captazione della sorgente del San Bartolomeo, provengono da abitazioni private della prima età imperiale parti di affreschi, un deposito di anfore, terrecotte architettoniche, vasellame di uso quotidiano; negli scavi di via Licinio si rinvennero parti di pavimenti a mosaico del I secolo a.C.

Vi è una prima documentazione dell'anfiteatro, con frammento di iscrizione che ricorda il finanziamento di un membro della *gens Vibia.*

In una sala è la raccolta lapidea, donata allo Stato dalla famiglia del Prete, con materiali provenienti da diverse località del territorio.

Negli ultimi anni è stata allestita una nuova sezione museale dedicata all' Abbazia di San Vincenzo al Volturno, qui troviamo alcuni frammenti di affreschi del IX secolo, ricostruiti e ricomposti su pannelli, provenienti dagli scavi dall' area archeologica di San Vincenzo al Volturno.

B) ***I COMPITI E I SERVIZI***

Il complesso monumentale ospita attività diverse.
Le varie sezioni espositive, su due livelli, occupano 18 sale di varia ampiezza e il porticato lungo il chiostro. La morfologia del complesso monumentale ha sconsigliato di progettare un percorso unico e obbligato, lasciando ai visitatori la libertà di privilegiare l'uno o l'altro allestimento tematico e cronologico.

Le difficoltà di adeguamento di un complesso monumentale storico alle moderne esigenze e normative sulla sicurezza, condizionano la necessità di accedere per insiemi limitati di persone. Le Scuole e i gruppi hanno la possibilità di prenotare in anticipo la visita al Museo, per evitare un eccessivo affollamento nelle stesse date e la conseguente attesa per l'ingresso. Per le informazioni/prenotazioni il telefono è 0865/900742.

E' facilitato l'accesso per utenti con ridotta capacità motoria.

L'accesso al Museo è soggetto al pagamento del biglietto d'ingresso (costo del biglietto intero euro 2, biglietto ridotto euro 1 per i giovani (dell'Unione Europea con età compresa tra i 18 anni compiuti e i 25 anni non ancora compiuti) da cui sono esonerati le scolaresche ed i loro accompagnatori, altre categorie , come segnalato da avvisi nella bacheca della struttura, biglietto cumulativo (visita del Museo Archeologico più visita al Museo Nazionale in Castello Pandone) euro 4, presso il museo è attiva una convenzione con il Fai che da diritto ad un sconto del 25% del biglietto intero

L'ingresso è gratuito la prima domenica di ogni mese e per altre iniziative definite di volta in volta dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

Per ulteriori ingressi gratuiti si può consultare l'opuscolo a disposizione in biglietteria o il sito internet del Ministero.

In occasione dell'8 marzo di ogni anno "Festa della donna" l'ingresso è gratuito per tutte le donne.

Presso la portineria è ubicata la biglietteria, aperta negli orari di visita del Museo ed è possibile avere un primo orientamento sui percorsi espositivi.

E' presente la segnaletica, mappe di orientamento dei vari livelli del fabbricato con indicazione dei percorsi e dei servizi. Sono individuate ed indicate le vie sicure di uscita.

E' in stampa del materiale informativo gratuito.

All'interno dei percorsi museali, per la conoscenza e l'illustrazione dei beni archeologici esposti, sono collocati in ogni sala pannelli informativi.

Sono disponibili attività didattiche sperimentali, in collaborazione con gli istituti Scolastici, per la realizzazione di progetti storico tematici attinenti alle esposizioni museali: si forniscono visite guidate al Museo, lezioni introduttive all' archeologia, calibrate sull'età e sui percorsi formativi dei ragazzi; l'attività laboratori ali anche presso gli istituti Scolastici.

I referenti per la compilazione della Carta sono i Funzionari per le Tecnologie Ottorino Rino **PALOMBA**, Benedetto **ZULLO,** tutti in servizio presso il Polo Museale del Molise.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Da martedì a domenica, ore 8:00-19:00
Giorno di chiusura	Lunedì, Salvo aperture straordinarie anche Capodanno, 1° maggio e Natale.
Accoglienza	
Sito web	La pagina web ufficiale del museo ha il seguente indirizzo: ***www.musei.molise.beniculturali.it*** Il sito è aggiornato periodicamente.
Biglietteria	La biglietteria è ubicata all'interno del museo. Per i biglietti sono applicate le riduzioni e le gratuità di legge per i musei di Stato.
Attesa per l'acquisto del biglietto:	Nessuna attesa.
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	A seconda della stagione i tempi vanno da nessuna attesa a 10'.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	NO
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Attualmente non sono disponibili materiali informativi
- disponibilità di informazioni *online* sui servizi	- Polo Museale del Molise: ***www.musei.molise.beniculturali.it*** - Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s.: Fornisce informazioni aggiornate periodicamente.
- presenza di segnaletica interna	All'interno, esistono cartelli sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	All'esterno del museo non vi è presenza di segnaletica, ad eccezione del pannello esplicativo (progetto di comunicazione Mirabilia)
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale presente è così articolato: 1) i dipendenti del Polo Museale del Molise hanno il compito di provvedere alla vigilanza dei beni esposti, alla fruizione e all'accoglienza dei visitatori e sono riconoscibili attraverso cartellini identificativi; 2) i dipendenti dell'Ales, hanno il compito di supportare le attività svolte dal personale del Polo Museale; 3) a richiesta i componenti dell'Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s., associazione per lo svolgimento dei servizi e delle attività di promozione culturale, hanno il compito di guida e didattica in base a specifica convenzione con l'Amministrazione.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il 100 % delle sale aperte del circuito del Museo, spazi, servizi sono accessibili direttamente con rampe e ascensore.
Servizi igienici per diversamente abili	

FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Le sale attualmente aperte per l'esposizione permanente sono quattro al piano terra, tutto il corridoio di ingresso. Tutto il piano primo compreso i corridoio e l'atro dove è esposta la statua della venere. ⟩ In caso di emergenza, per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato ⟩ La pulizia viene svolta tre volte a settimana
- spazi dedicati alla fruizione	⟩ Il 100 % degli spazi allestiti sono fruibili, salvo emergenze ed eventuali lavori. ⟩ La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, tre volte a settimana.
- spazi dedicati alla comunicazione	L'attività didattica si svolge all'interno del dei corridoi e del piano seminterrato dove è presente un'aula magna.
Zone di sosta	NO
Illuminazione	L'illuminazione interna è adeguata in tutto il percorso di visita. La zona antistante l'ingresso al museo è presente l'illuminazione della città
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale espositive è affidato alle competenze del personale del museo.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	
- pannelli	Il museo è fornito di pannelli descrittivi e sono distribuiti lungo tutto il percorso del museo e affiancano le opere in mostra, con testi in italiano.
- didascalie	Gran parte del materiale esposto nei padiglioni è dotato di didascalie.
- guide brevi	SI
- catalogo generale	NO
- audioguide	NO
- visite didattiche	⟩ È possibile richiedere visite guidate previa prenotazione (Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s., tel +39 327 2803696). ⟩ Su richiesta sono fornite in inglese, francese e spagnolo.
- sito web	***www.musei.molise.beniculturali.it***
- strumenti multimediali	- App della visita: NO - WIFI: NO
Strumenti online	NO
- altro materiale informativo	NO
Assistenza qualificata per	NO

diversamente abili: - in via continuativa	Non esiste un percorso tematico da condurre in autonomia sul percorso museale per ipo e non vedenti, dotato di didascalie in Braille.
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	È possibile prenotare dei percorsi guidati per i diversamente abili con il personale dell'Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s., tel +39 327 2803696.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi: esistenza di percorsi specifici	NO NO
SERVIZI MUSEALI	
Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Ristorante	NO
Guardaroba	SI
Deposito oggetti	Gratuito
VALORIZZAZIONE	
Mostre	L'istituto organizza in proprio mostre ed eventi. Inoltre partecipa col prestito di propri beni a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi	- Concerti - Presentazioni editoriali - Convegni, giornate di studio
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	In preparazione
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali avviene tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list, social network, ecc. ed è seguita dall'Ufficio Promozione e Comunicazione del Polo Museale del Molise.
Risorse aggiuntive	Per privati, Associazioni ed Enti, è possibile chiedere in concessione d'uso, alcuni spazi del Museo secondo il tariffario ufficiale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo Funzionario Amministrativo Maria PARZIALE tel: + 39 0874/431355 Email: pm-mol-@beniculturali.it
Affitto degli spazi	
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Sono organizzati dal Polo Museale del Molise e dall'Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s., tel +39 327 2803696.

laboratori artistici e di animazione	Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s., tel. +39 327 2803696.
corsi di formazione per docenti scolastici	
corsi di formazione per operatori didattici	In preparazione
progetti speciali in convenzione con le scuole	Sono organizzati dall'Ufficio Promozione, Comunicazione e Valorizzazione del Polo Museale del Molise. Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso tel: +39 0865/431352 (dott.ssa Vittoria DI CERA)
altre iniziative	Curate e/o comunque concordate con l'Ufficio Promozione, Comunicazione e Valorizzazione del Polo Museale del Molise Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso. tel: +39 0874/431352 (dott.ssa Vittoria DI CERA)
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Fornite dal personale presente in sala.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Ufficio Promozione, Comunicazione e Valorizzazione del Polo Museale del Molise Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso tel: +39 0874/431352 (dott.ssa Vittoria DI CERA)
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee si ottiene tramite quotidiani, cartellonistica, ecc. ed è operata dall'Ufficio Promozione e Comunicazione del Polo Museale del Molise.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Per il tramite del Polo Museale del Molise, presso la Soprintendenza Archeologica, Belle Arti e Paesaggio del Molise. Via Chiarizia, 14. 86100 Campobasso. Orario 8:00 – 14:00 Centralino tel. +39 0874/427354
Disponibilità di: - schede di catalogo	
- schede di restauro	Le schede di catalogo sono consultabili presso la Soprintendenza Archeologica, Belle Arti e Paesaggio del Molise. Via Chiarizia, 14. 86100 Campobasso. Funzionari Archeologi: dott.ssa Maria Diletta COLOMBO – dott.ssa Federica SPAGNOLI Centralino tel. +39 0874/427354 Fax: +39 0874/427352 E-mail: sabap-mol@beniculturali.it
- schede di movimentazione	
- archivio fotografico	Gabinetto Fotografico. Soprintendenza Archeologica, Belle Arti e Paesaggio del Molise, Via Chiarizia, 14. 86100 Campobasso. F.T. Donato D'ALESSANDRO - A.T. Vito EPIFANI – A.T. Filippo DE MARINIS tel: +39 0874/427350 Fax: +39 0874/427352

	Il pubblico è ricevuto su appuntamento
archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Assente
- pubblicazioni	Biblioteca Segretariato Regionale del Molise Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso Centralino tel. +39 0874/43131 orari al pubblico: su prenotazione
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Coinvolgimento degli stakeholder	- Accordi con i Comuni e le scuole di ogni ordine e grado per l'organizzazione di mostre. - Accordi con le Università per la stipula di progetti formativi di tirocinio - Accordi con le associazioni di volontariato per visite culturali e formative fornite gratuitamente a titolo volontario da parte del personale di accoglienza del Museo Ufficio Promozione, Comunicazione e Valorizzazione del Polo Museale del Molise – Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso tel: +39 0874/431352 (dott.ssa Vittoria DI CERA)
Enti territoriali	
Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, …)	
Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM …)	
Onlus	
Operatori economici	
Evidenza	
Modalità di omunicazione delle attività	Le attività sono riportate sulla pagina Internet del Segretariato Regionale del Molise.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivi di miglioramento	Progettazione per allestimento di una sala multimediale
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	In corso
-delle collezioni	
-dei servizi	.
-delle attività di valorizzazione	La più ampia e varia conoscenza, attraverso tutte le forme di espressioni comunicative per raggiungere tutto il pubblico.
-altro	

SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	
Biblioteca	Biblioteca Salita San Bartolomeo, 10. 86100 Campobasso tel: +39 0874/431346 orari al pubblico: Il pubblico è ricevuto su appuntamento
Gabinetto Fotografico	Soprintendenza Archeologica, Belle Arti e Paesaggio del Molise. Via Chiarizia, 14. 86100 Campobasso F.T. Donato D'ALESSANDRO - A.T. Vito EPIFANI – A.T. Filippo DE MARINIS tel: +39 0874/427350 Fax: +39 0874/427352 Il pubblico è ricevuto su appuntamento
Deposito	I depositi sono accessibili su appuntamento, per motivi di studio previa autorizzazione del Polo Museale del Molise e della Soprintendenza ABAP del Molise. tel: +39 0874/431352 (dott.ssa Vittoria DI CERA) Centralino tel. +39 0874/427354
RECLAMI	
Reclami	il cittadino può trasmettere l'istanza ai seguenti recapiti: E-Mail pm-mol@beniculturali.it PEC mbac-pm-mol@maicert.beniculturali.it
Reclami	È possibile fare richiesta del modulo di segnalazione di disservizio in distribuzione nella sala biglietteria. La risposta sarà inviata entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso presso la biglietteria del Museo. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato o in portineria.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo:
pm-mol-@beniculturali.it o un fax al seguente numero: +039 0874/431351.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e in caso di accoglimento del reclamo ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Tali indicazioni potranno essere inoltrate al seguente indirizzo e-mail: pm-mol-@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:
- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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 ed è consultabile all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità
L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici
Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità
Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.
I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza. *(Es.* ***accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità****, ecc.)*

Indicatore di qualità
Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard
Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

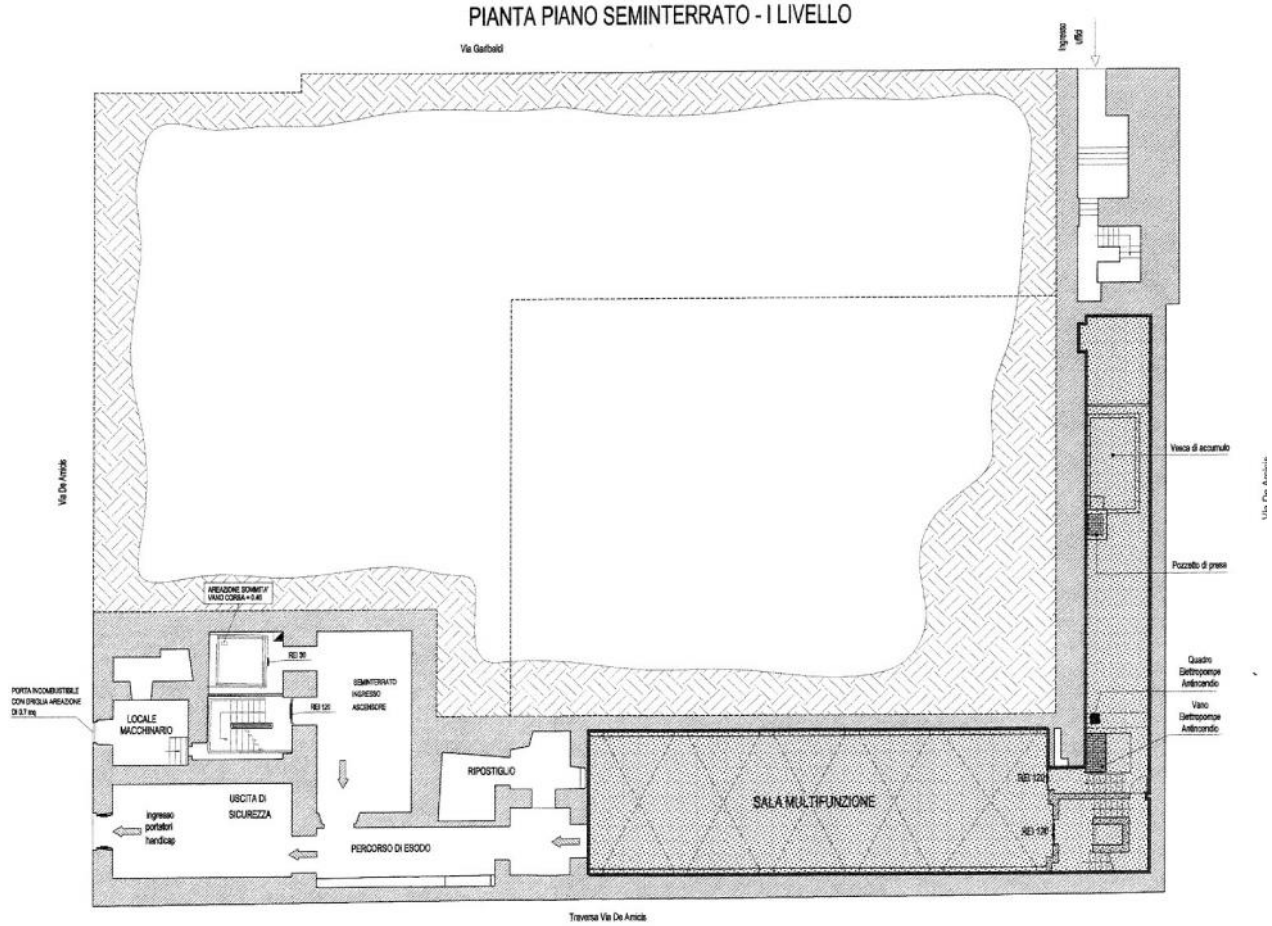
Standard specifico
E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)
Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

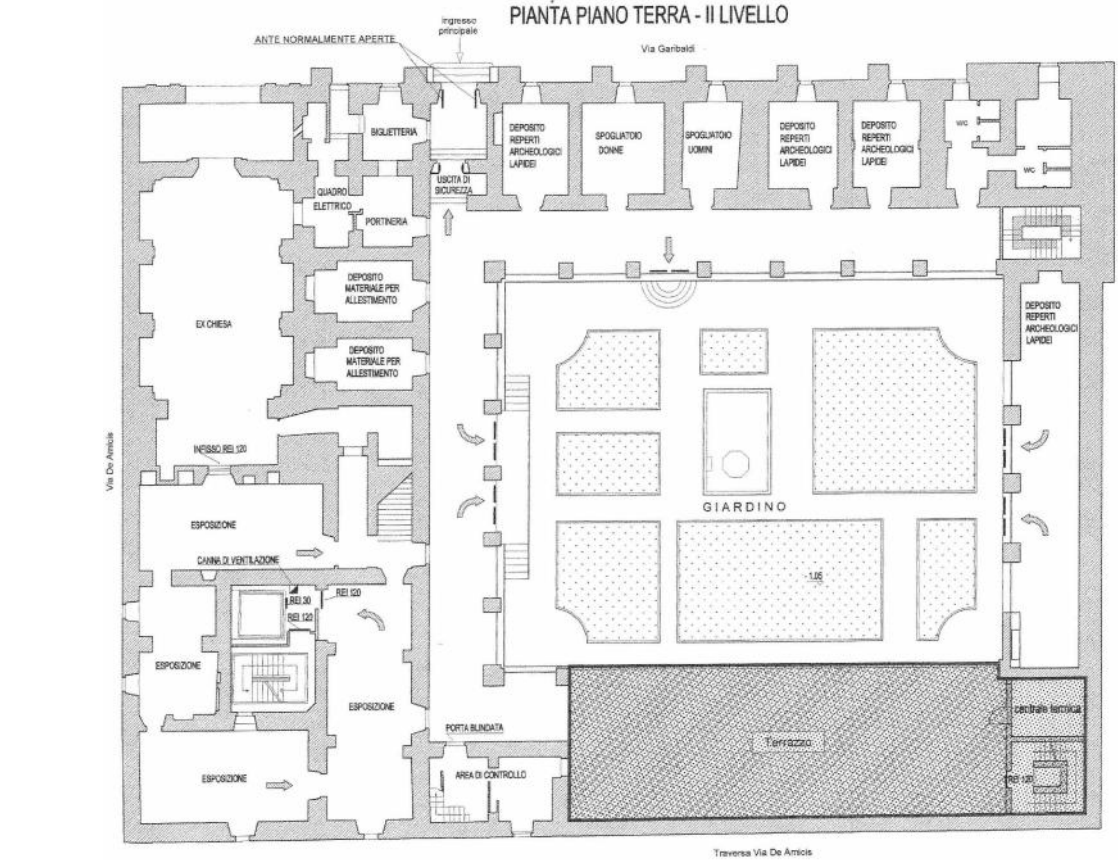
Audit civico
Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

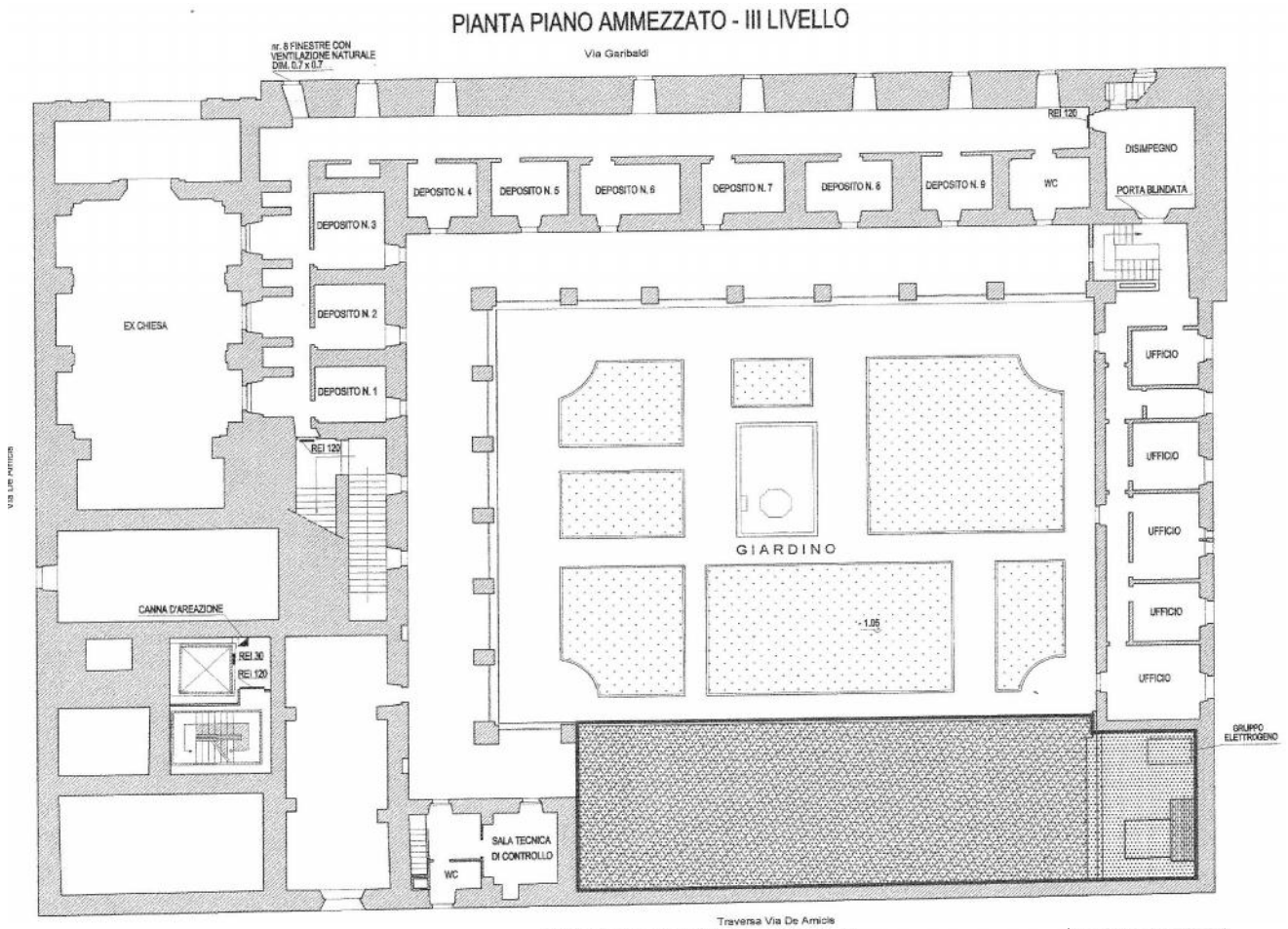
Stakeholder
Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione.

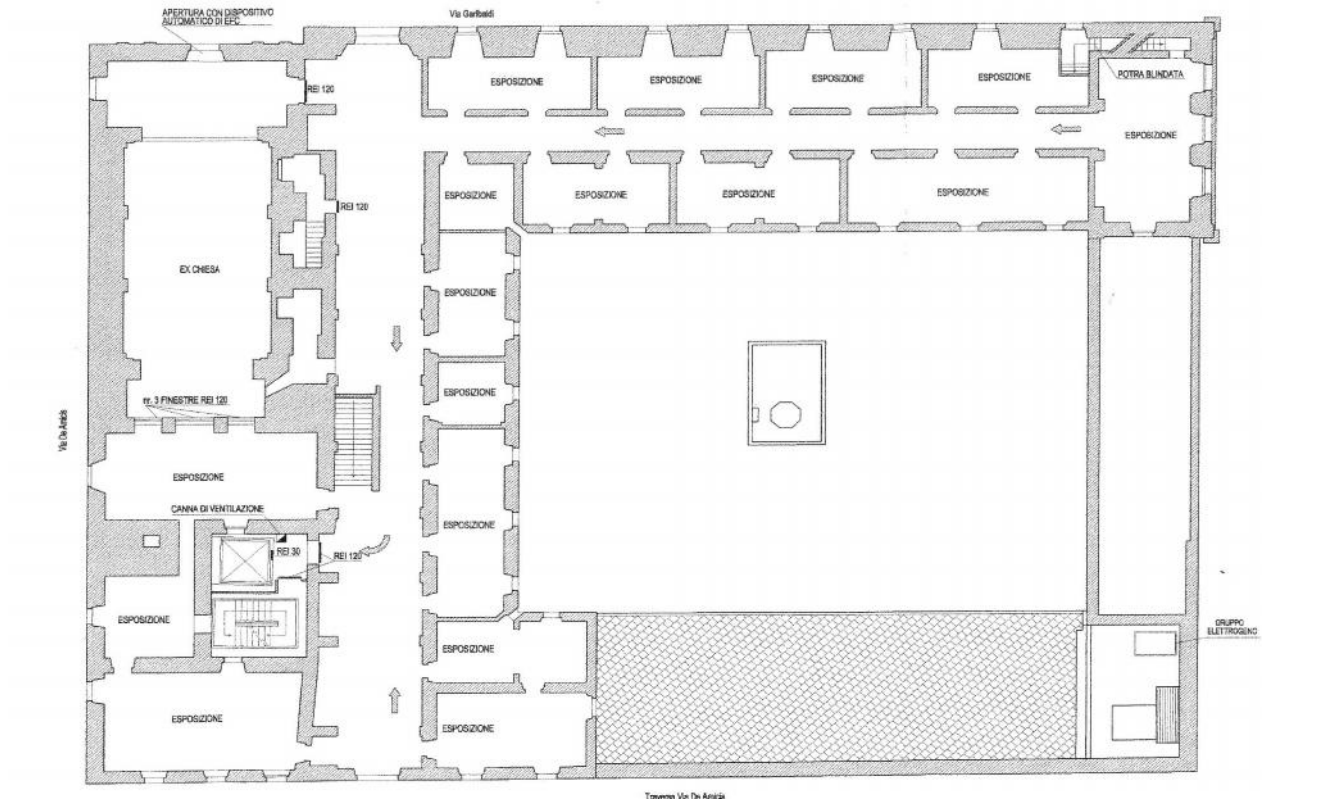
PIANTA PIANO SEMINTERRATO - I LIVELLO



PIANTA PIANO TERRA - II LIVELLO




PIANTA PIANO AMMEZZATO - III LIVELLO
nr. 8 FINESTRE CON VENTILAZIONE NATURALE DIM. 0,7 x 0,7
Via Garibaldi
REI 120
DISIMPEGNO
PORTA BLINDATA
DEPOSITO N. 4
DEPOSITO N. 5
DEPOSITO N. 6
DEPOSITO N. 7
DEPOSITO N. 8
DEPOSITO N. 9
WC
DEPOSITO N. 3
DEPOSITO N. 2
DEPOSITO N. 1
EX CHIESA
UFFICIO
UFFICIO
UFFICIO
UFFICIO
UFFICIO
GIARDINO
-1,05
CANNA D'AREAZIONE
REI 30
REI 120
GRUPPO ELETTROGENO
SALA TECNICA DI CONTROLLO
WC
Traversa Via De Amicis
PIANTA PIANO PRIMO - IV LIVELLO


APERTURA CON DISPOSITIVO AUTOMATICO DI EFC
Via Garibaldi
REI 120
ESPOSIZIONE
POTRA BLINDATA
EX CHIESA
nr. 3 FINESTRE REI 120
CANNA DI VENTILAZIONE
REI 30
GRUPPO ELETTROGENO

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico di Venafro

Indirizzo…….……..….. Tel. ……....…... Fax ……...

MODULO DI RECLAMO
(*SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A_____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____

_____

MOTIVO DEL RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

_____

_____

_____

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.

DATA_____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO

Archeological Museum of Venafro

Address…….……..….. Telephone/fax ……..……. E-mail ……..……...

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____

Address: _____

Nationality: _____

Telephone: _____

E-mail: _____

Comments:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days

MINISTERO PER I BENI E DELE ATTIVITA’ CULTURALI E DEL TURISMO

POLO MUSEALE DEL MOLISE CAMPOBASSO

Carta della qualità dei servizi finita di stampare il 10 marzo 2017