



Ministero dei beni e  
delle attività culturali  
e del turismo

Polo Museale del Molise

# Carta dei Servizi

2018

Museo della città e del Territorio  
**Museo della città e del Territorio**  
**Sepino (CB)**





## 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

Molise

### Area Geografica

Centro

### Indirizzo

Contrada Altilia 1 S.P.82  
Italia

### Città

Sepino

### Cap

86017

### Denominazione

Museo archeologico di Saepinum-Altilia

### Sito Web

<http://www.musei.molise.beniculturali.it>

### Email

[pm-mol.museoaltiliasepino@beniculturali.it](mailto:pm-mol.museoaltiliasepino@beniculturali.it)

### Responsabile

Leandro Ventura

### Telefono

0874790207

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1992

**Notizie storiche**

Il museo di Saepinum-Altilia, è allestito all' interno di edifici rurali che si sono impiantati, dal '700 in poi, sulle strutture del teatro romano, in particolare sull'emiciclo della cavea ripetendo l'originario disegno planimetrico. La presenza di queste case a semicerchio sul teatro, in modo diverso, ricostruiscono i volumi della summa cavea, creano una suggestione unica e conferiscono una particolarità al monumento, che non si ritrova nei numerosi altri edifici teatrali antichi

All' interno delle abitazioni sono stati conservati gli elementi caratteristici e funzionali della vita quotidiana degli abitanti, quali il lavandino, il camino, il forno, ma anche le nicchie ricavate nelle murature utilizzate anticamente come ripostigli, nella nuova destinazione sono adibite ad espositori.

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

Il museo raccoglie materiali provenienti dal sito della città e dal suo territorio, recuperati attraverso scavi sistematici e ricognizioni di superficie. Essi sono allestiti in sequenza cronologica dall'età più antica al basso medioevo, cioè secondo una disposizione che è sembrata la più immediata e quella didatticamente più efficace per la comprensione generale del sito. Il museo è allestito all'interno di edifici rurali impiantati, dal 1700 in poi, sulle strutture del teatro romano. Il consolidamento degli edifici ha lasciato intatto il loro aspetto esteriore e la distribuzione degli ambienti interni, resi però comunicanti per dare linearità al percorso museale. L'apparato comunicativo si serve di didascalie di facile individuazione. All'interno sono stati impiegati accorgimenti idonei sia alla valorizzazione dei reperti, sia alla loro conservazione. Oltre alle nicchie, ci sono vetrine realizzate in ferro e legno con cappottine in cristallo. I pannelli sono stati ridotti al minimo

**Missione**

Il museo trovandosi nell'antica città di Saepinum-Altilia serve come elemento chiave per leggere il territorio circostante e come elemento guida per leggere gli scavi. Mettendo in mostra i reperti più significativi sia per bellezza che per funzione.

**Compiti e servizi**

conservare,valorizzare e promuovere

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

6

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Domenico

**Cognome**

Vaccaro

**Qualifica**

Funzionario per la Comunicazione e promozione

**Telefono**

0874822787

**Email**[domenico.vaccaro@beniculturali.it](mailto:domenico.vaccaro@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

9,30-18,30

**Invernale: orario**

8,00-17,00

**Orario di apertura Feriale**

stagione

**Apertura serale**

- Occasionale

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

9

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

25 Dicembre-1 Gennaio

**Numero di giorni di apertura annua**

315

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

No

**Presenza di social media**

No

**Il museo è presente in altri siti web**

No

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

No

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

No

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

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica

**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**

Non presente

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- 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)**

- 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**

No

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

100%

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

100%

**Sale aperte**

6

**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%

**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**

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**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**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

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

No

**Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati
- Servizio civile

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**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: Scaricabile dal sito web**

No

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

100%

**Numero di opere esposte**

533

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

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

- 100%

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: schede di movimentazione- 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%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

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

No

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

No

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- No

**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**

No

**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

**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 di Saepinum-Altilia

**Indirizzo / Address**

Contrada Altilia 1 Strada Provinciale 82 86017 Sepino

**Tel**

0874 790207

**Email**

pm-mol.museoaltiliasepino@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**