

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

Regione

Molise

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Corso Marcelli, 48
Italia

Città

Isernia

Cap

86170

Denominazione

Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache.

Sito Web

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

Email

drm-mol@cultura.gov.it

Responsabile

Dott. Enrico Rinaldi

Telefono

+39 0865 410500

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1980

Notizie storiche

Il Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache è situato all'interno di un ex monastero benedettino, sorto in età altomedievale sotto il patronato dei conti longobardi. Intorno al 1000 Landenolfo costruì l'imponente campanile, isolato rispetto alla chiesa adiacente al monastero, intitolata all'Assunta. Promosse inoltre grandi opere di ampliamento del complesso monastico, tanto da esserne considerato un secondo fondatore, come testimoniano due epigrafi murate alla base del campanile. Il monastero fu soppresso in seguito all'Unità d'Italia. Il complesso, divenuto bene demaniale, fu palestra per il saggio ginnico fascista; dal 1940 al 1943 ospitò un campo di internamento; dopo il 1943 fu carcere giudiziario e alloggio per i senzatetto. Nel 1934 presso un'area dell'ex monastero venne inaugurato l'antiquarium comunale, nucleo originario del Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache, dal 2014 afferente al Polo museale del Molise, divenuto nel 2019 Direzione Regionale Musei Molise.

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

Il Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache si affaccia su C.so Marcelli, cardo maximus della colonia latina di Aesernia, fondata dai Romani nel 263 a.C. nel territorio confiscato ai Sanniti al termine di una serie di conflitti. Le collezioni sono custodite in tre sale espositive. La prima sala a piano terra offre un racconto variegato e multiforme dedicato ad Aesernia e all'Alto Molise, scandito da testimonianze databili a partire dal VI sec. a.C. e impreziosito da monete di area sannitica e romana. L'altra sala a piano terra (Antiquarium) accoglie una collezione lapidaria di epoca romana tardo-repubblicana e imperiale, composta da reperti funerari e onorari rinvenuti nell'abitato e nell'agro di Isernia. L'ampio salone al primo piano ospita materiale archeologico proveniente dal Santuario italico di Pietrabbondante, attraverso il quale narra la devozione dei Sanniti per questo luogo sacro, cuore pulsante della religiosità pubblica ed emblema della gloria militare.

Missione

Il Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache si propone di offrire ai cittadini di Isernia nonché a tutti i molisani un'occasione preziosa per riscoprire le proprie origini, radicate in un contesto culturale italico-sannitico che interagì gradualmente con la cultura romana, fino a fondersi con essa. La collezione museale offre dunque una narrazione multiforme e variegata che conduce ogni visitatore autoctono che lo desidera a riappropriarsi della propria memoria culturale, invitandolo a riflettere sull'incontro significativo e profondo di due culture, sannitica e romana. Quest'incontro ha plasmato ineludibilmente i caratteri identitari del Molise moderno.

Il museo intende però espandere la propria voce anche al di là dei confini regionali per rivolgersi a chiunque nutra interesse e curiosità per popoli antichi e fieri, guerrieri e devoti, protagonisti di storie avvincenti e suggestive, pervase di sacralità.

Compiti e servizi

Il Museo Archeologico di Santa Maria delle Monache è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società. Esso acquisisce, cataloga, conserva, interpreta ed espone testimonianze archeologiche per finalità di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica. Dotato di autonomia tecnico-scientifica, svolge funzioni di tutela e valorizzazione delle raccolte di propria competenza, assicurandone la pubblica fruizione.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Elena

Cognome

D'Artista

Qualifica

AFAV

Telefono

0865410500

Emailelena.dartista@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriele

8.15 - 14.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

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

Tutti i lunedì (differimento del giorno di chiusura nel caso in cui questo cada in coincidenza o a ridosso delle festività nazionali); 25 dicembre e 1° gennaio (salvo progetti di apertura straordinaria su base volontaria del personale).

Numero di giorni di apertura annua

317

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 a pagamento
- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei

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

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

No

Segnaletica interna

- 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)

- 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

- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

3

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

È consentito l'ingresso al museo ad un numero massimo di venticinque persone alla volta.

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

> 50%

Spazi comunque visitabili

Tre sale espositive.
Uno spazio esterno corrispondente al portico del chiostro del complesso monastico.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

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

No

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

Non presenti

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

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

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

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

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

Sì

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)

Accordo di valorizzazione con il Comune di Isernia.

Accordo di valorizzazione con l'Università degli Studi del Molise - Dipartimento di Scienze umanistiche, sociali e della formazione.

Attività di studio e di ricerca archeologica in collaborazione con l'Istituto Nazionale di Archeologia e Storia dell'Arte (INASA).

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
- Network radio-televisivi
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- 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

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

Su richiesta.

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Su richiesta.

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

4500

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

500

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

- > 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

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

No

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

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

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

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 Museo archeologico di Santa Maria delle Monache persegue l'obiettivo di organizzarsi all'interno di una rete museale efficace in termini di valorizzazione e pubblica fruizione, in grado di coinvolgere luoghi e istituti della cultura affini per linguaggi e contenuti e di mettere in luce le molteplici connessioni tra i patrimoni conservati, nonché i legami tra questi e il territorio locale.

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.)

Interventi in materia di efficientamento energetico mediante l'utilizzo delle risorse stanziare nel PNRR.
Rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche delle sale espositive.
Riordino e gestione dei depositi, secondo criteri di funzionalità e sicurezza.
Migliore fruizione delle aree esterne, in termini qualitativi e quantitativi.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Revisione sistematica dello stato di inventariazione e catalogazione dei beni esposti e dei materiali conservati nei depositi.
Valorizzazione dei depositi.
Attività di studio e ricerca sui beni conservati, adeguatamente documentata al fine di incrementarne la conoscenza.
Pubblicazioni scientifiche e divulgative sulla collezione museale.
Digitalizzazione del patrimonio museale.

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

Accreditamento al Sistema Museale Nazionale e raggiungimento dei livelli minimi uniformi di qualità (D.M. 113/2018) .

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.)

Eventi culturali finalizzati alla promozione del patrimonio conservato, del museo e del territorio, anche mediante la definizione

di accordi e iniziative con gli stakeholder.

Attività educative e formative che coinvolgono scuole primarie, scuole secondarie di primo e di secondo grado, includendo anche i Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (P.C.T.O.).

Altro

Comunicazione integrata negli allestimenti al fine di accrescere l'attrattività del patrimonio conservato.

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

DIREZIONE REGIONALE MUSEI MOLISE

Indirizzo / Address

Salita San Bartolomeo, 10 - 86100 Campobasso

Tel

+39 0874 431386

Email

drm-mol@cultura.gov.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