



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

Contrada Piana di Velia
Italia

Città

Ascea

Cap

84046

Denominazione

Parco Archeologico di Velia

Sito Web

<http://www.ambientesa.beniculturali.it>

Email

mariatommasa.granese@beniculturali.it

Responsabile

Maria Tommasa Granese

Telefono

0974/972396

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2000

Notizie storiche

Il Parco archeologico di Velia coincide con il sito dell'antica colonia di Elea, fondata da coloni greci provenienti da Focea, in Asia Minore, intorno al 540 a.C. Velia è il nome romano della città. Posta sul promontorio che anticamente si protendeva sul mare e che oggi separa la

piana dell'Alento da quella di Ascea, la città è ben riconoscibile nel circuito delle sue mura e nei principali monumenti, oggi visibili per la maggior parte nei rifacimenti subiti in età romana. L'antica città di Elea, nota per aver dato i natali nel V sec. ai filosofi Parmenide e Zenone, fondatori della famosa scuola filosofica eleatica, raggiunge un periodo di grande sviluppo in età ellenistica e in gran parte dell'età romana quando il suo nome viene modificato in Velia. Con il Medioevo l'abitato si ritira sull'Acropoli, dove viene costruito il borgo di Castellamare della Bruca.

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

Il Parco Archeologico di Velia è una delle aree archeologiche più importanti dell'Italia meridionale, dichiarata patrimonio mondiale dell'umanità a valenza multipla dall'UNESCO, sorge nel cuore del Parco Nazionale del Cilento e del Vallo di Diano ed è riconosciuta tra i Grandi Attrattori Culturali della regione Campania. L'area del Parco è di circa dieci ettari e corrisponde solo a una parte dell'antico spazio urbano di circa novanta ettari. Le strutture architettoniche della città antica sono immerse in una vasta area di macchia mediterranea e di rigogliosi uliveti e l'insieme costituisce uno splendido connubio tra archeologia e natura.

Missione

Il Parco Archeologico di Velia svolge funzioni di tutela del Parco stesso e del territorio circostante in quanto nel Parco ha sede l'ufficio territoriale della Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio di Salerno e Avellino per la tutela del comprensorio di parte del Cilento. Allo stesso tempo il Parco assolve a compiti di valorizzazione attraverso azioni di promozione del proprio patrimonio culturale, assicurandone le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica.

Compiti e servizi

All'ingresso del Parco sono presenti il bookshop e la biglietteria dove è disponibile anche un servizio di guide a pagamento. Da qui si accede, inoltre, a un piccolo spazio museale per i non vedenti, allestito con copie dei reperti più significativi rinvenuti nel Parco e con piante in braille dei principali edifici presenti nella città bassa. Nell'area dell'ingresso sono presenti spazi coperti per eventi. L'intero percorso di visita è accompagnato da pannelli in lingua italiana e inglese.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Maria Tommasa

Cognome

Granese

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono

0974/972396

Email

mariatommasa.granese@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.00 - un'ora prima del tramonto

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 gennaio; 1 maggio; 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

310

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
- In concessione
- 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

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

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

- 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)

- Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Personale dedicato

No

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

< 50%

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

Città bassa e Masseria Cobellis; attualmente l'area dell'Acropoli e la Porta Rosa non sono raggiungibili dall'interno del Parco ma occasionalmente o su prenotazione di gruppi l'Acropoli è accessibile al pubblico mediante la viabilità esterna al Parco.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

< 50%

Spazi comunque visitabili

Città bassa e Masseria Cobellis; attualmente l'area dell'Acropoli e la Porta Rosa non sono raggiungibili dall'interno del Parco ma occasionalmente o su prenotazione di gruppi l'Acropoli è accessibile al pubblico mediante la viabilità esterna al Parco.

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

Sì

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

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

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

- Semestrale

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

Eventi di programmazione ministeriale a livello nazionale quali le Giornate Europee del Patrimonio, la Festa dei Musei, la Notte dei Musei etc.
Inoltre eventi organizzati da soggetti esterni tra cui "VeliaTeatro", rassegna annuale di teatro antico organizzato sull'Acropoli nel periodo estivo, e il Festival della filosofia in Magna Grecia, un evento culturale legato alla conoscenza della filosofia dedicato ai ragazzi.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Campagne di scavo in concessione a Università italiane e straniere all'interno e all'esterno del Parco; collaborazione con le amministrazioni e le associazioni del territorio per organizzazione di mostre ed eventi e più in generale per molte attività di

promozione del sito.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Scienze naturali

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- 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

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.00 - 13.00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - 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%

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- 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 Parco è attualmente impegnato nella progettazione di una serie di interventi da attuare grazie ai finanziamenti ottenuti con il PON Cultura e Sviluppo 2014-2020 finalizzati all'ampliamento della fruibilità del Parco attraverso messa in sicurezza, restauro e valorizzazione dei monumenti e l'implementazione dei servizi a disposizione degli utenti

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.)**

Tra gli interventi previsti vi è l'aumento della superficie visitabile; la realizzazione ex novo dell'impianto di illuminazione del Parco così da renderlo fruibile anche nelle ore serali; il restauro e la messa in sicurezza di aree e monumenti del Parco attualmente non visitabili; la sistemazione dei depositi dei reperti; realizzazione di zone di sosta.

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.)

E' in fase di realizzazione una mostra archeologica in collaborazione con il Comune di Ascea dal titolo "Velia...una città tra Essere e benessere", dedicata a un aspetto peculiare che rese Velia celebre nell'Antichità, vale a dire la stretta interrelazione fra paesaggio, filosofia e medicina.

Altro

Tra gli interventi connessi al PON Cultura e Sviluppo 2014-2020 vi è anche l'elaborazione del Piano di comunicazione del Parco.

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**

Parco Archeologico di Velia

Indirizzo / Address

Contrada Piana di Velia, Ascea (SA)

Tel

0974/972396

Email

sabap-sa.velia@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