MIC|MIC_PA-ERCO|08/08/2022|0003065-A - Allegato Utente 1 (A01)

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

Campania

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Cordo Resina 187 e Via dei Papiri Ercolanesi
Italia

Città

Ercolano

Cap

80056

Denominazione

Parco Archeologico di Ercolano

Acronimo

PAE

Sito Web

http://www.ercolano.beniculturali.it

Email

pa-erco@cultura.gov.it

Responsabile

Francesco Sirano

Telefono

081-7324321

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Villa Sora	Via del Cimitero, / via San Giuseppe alle Paludi 81, 80059 Torre del Greco NA
Teatro antico di Herculaneum	Corso Resina, 123, 80056 Ercolano NA
Villa dei Papiri	Via Mare, 53, 80056 Ercolano NA

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2016

Notizie storiche

La città di Ercolano, sepolta dall'eruzione del Vesuvio nel 79 d.C., fu individuata grazie alle esplorazioni borboniche iniziate nel 1738, ed esplorata a cielo aperto da Amedeo Maiuri (1927-1961). Herculaneum fu costruita su un pianoro vulcanico a strapiombo sul mare posto ai piedi del Vesuvio. Si è ipotizzato che la superficie racchiusa dalle mura fosse di circa 20 ettari, di cui visibili a cielo aperto circa 4,5 ettari, per una popolazione di ca. 4000 abitanti. Nonostante la storia plurisecolare, dunque, gli scavi hanno rimesso alla luce solo una parte della città antica, gran parte ancora sepolta sotto terra. All'esterno dell'area archeologica propriamente detta è l'area cd. degli "Scavi Nuovi" (1996-1998; 2007-2009), una superficie di ca.15.000 mq che comprende, tra le altre, strutture appartenenti alla Villa dei Papiri. Accessibile da Corso Resina 123 è infine il Teatro Antico. Infine rientra nelle competenze del Parco Villa Sora, Torre del Greco, Via San Giuseppe alle Paludi 81.

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

Il Parco è l'esito di una lunga vicenda di ricerche, restauri e modalità di organizzazione e gestione di questa città antica e dei suoi dintorni. Le fasi 'moderne' nel loro insieme sono diventate parti integranti del significato culturale di questo luogo per la collettività, per l'evoluzione del territorio e delle sue comunità, intorno all'area scavata e dal mare fino al cratere del Vesuvio. L'area archeologica di Ercolano è stata inserita dal 1997, insieme agli Scavi di Pompei e Oplontis, nella lista dei siti del patrimonio Patrimonio mondiale Mondiale dell'UNESCO. Dal 2001 è in corso l'Herculaneum Conservation Project (HCP), un programma pluriennale di conservazione, ricerca e valorizzazione del sito condiviso tra l'ente pubblico e un partner privato, il Packard Humanities Institute (PHI), insieme ad altri partner, con significativi risultati congiunti già conseguiti sia per il monumento sia per la comunità circonstante.

Missione

Il Parco insiste su un territorio ricco in termini di patrimonio culturale tangibile e intangibile e beni naturali ma, anche, complesso in termini di difficoltà socioeconomiche anche legate alla densità urbana. In questo contesto, il Parco non ha solo la missione di acquisire, conservare, tutelare e valorizzare le collezioni, i monumenti archeologici, i beni architettonici, storico-artistici, paesaggistici e demoetnoantropologici, ricadenti nelle aree di competenza, al fine di contribuire alla salvaguardia e alla fruizione sostenibile del patrimonio culturale; di promuovere lo studio e la ricerca, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali; di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico; ma anche di acquisire un ruolo sempre più dinamico nello sviluppo sostenibile della città di Ercolano e della più ampia Area Vesuviana attraverso iniziative di diversa natura.

Compiti e servizi

Principali punti sono: 1. Consolidare forme di partneriato e/o l'acquisizione delle risorse finanziarie sufficienti a garantire un'adeguata conservazione dei beni culturali conferiti; 2. Tutelare i beni archeologici, architettonici, storico artistici, ambientali e demoetnoantropologici nel territorio di competenza; 3. Aumentare il contatto tra visitatori e comunità locale attraverso itinerari dal sito alla città moderna; 3. Organizzare mostre, convegni, eventi culturali, pubblicazioni.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

6

Numero dei visitatori annui

oltre 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

francesca

Cognome

cantone

Qualifica

funzionario promozione e comunicazione

Telefono

0817324321

Email

francesca.cantone@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

8.30-19.30

Invernale: orario

8.30-17.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1° gennaio, 25 dicembre.

Numero di giorni di apertura annua

312

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

Si

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
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

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

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

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
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

6

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

padiglione della barca, antiquarium, area archeologica. chiusure di aree specifiche sono possibili per motivi di tutela/restauro/scavo e sicurezza.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

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

padiglione della barca, antiquarium, area archeologica. chiusure di aree specifiche sono possibili per motivi di tutela/restauro/scavo e sicurezza.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Centro visitatori
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

50%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Entrata indipendente

Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall’istituto

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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)

1) Dal 2001 è in corso l'Herculaneum Conservation Project (HCP), un programma pluriennale di conservazione, ricerca evalorizzazione del sito di Ercolano condiviso tra l'ente pubblico e un partner privato, il Packard Humanities Institute, insieme ad altri partner, con significativi risultati congiunti già conseguiti nell'ambito del Contratto di Sponsorizzazione del 2004, rinnovato nel 2009, e dell'Accordo del 2014 sottoscritto in sede ministeriale per la "Tutela e Valorizzazione del sito archeologico di Ercolano e per la riqualificazione delle aree comprese tra via Cortili e via Mare"
2) Convenzione stipulata il 18 Ottobre 2011 con il J. Paul Getty Trust e il Getty Conservation Institute (CGI) per l'esecuzione di un progetto di ricerca per la conservazione della Casa del Bicentenario.
3) Numerose convenzioni di ricerca con Università Italiane e Straniere e tirocini;
4) Convenzioni con le scuole del territorio per programmi di percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento
5) Convenzioni con Associazione Nazionale Carabinieri
6) Convenzioni con Ente Nazionale Sordi

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
- Cartellonistica
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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 presso la segreteria didattica del concessionario: orario

24 ore su 24 online

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
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve

Orario

8.00-13.00

Numero di opere inventariate

4500

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

>100

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: 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: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

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 enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

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

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Fondazioni
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione
- Musei

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 Parco lavora al costante arricchimento dei servizi ai visitatori. In particolare la trasparenza e l'accessibilità vengono declinati come integrazione di servizi on site on line, dunque i servizi informativi, ad esempio, sono stati integrati con percorsi immersivi 3D, si sono realizzati videopercorsi con la guida del direttore, messi a disposizione gratuitamente su sito web e social del Parco.

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.)

Miglioramento degli spazi destinati agli uffici; miglioramento degli impianti ed implementazione di servizi digitali a supporto dell'intera filiera di intervento sul patrimonio culturale.

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

Allestimento di esposizioni parziali e temporanee e rassegne artistiche esperienziali e sensoriali. Programma espositivo Ercolano Passato Presente e futuro articolato in mostre tematiche identitarie.

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

Sono programmati nuovi servzi di caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione degli spazi.

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.)

Ogni anno il Parco allestisce un ricco calendario di eventi, rassegne, esposizioni, reso disponibile sul sito internet e sui social e comunicato attraverso gli organi di stampa.

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

Parco Archeologico di Ercolano

Indirizzo / Address

Corso Resina 187, 80056 Ercolano (Napoli)

Tel	Email
0817777008	didattica.ercolano@libero.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