



Museo di Interesse Regionale

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**  
**MUSEO ITINERARIO DELLA MEMORIA E DELLA PACE**  
**CENTRO STUDI "GIOVANNI PALATUCCI"**



Centro Studi Giovanni Palatucci

## 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.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

#### **Imparzialità**

Il museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

### **Partecipazione**

Il museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

### **Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

### **Qualità dei servizi**

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Museo Itinerario della Memoria e della Pace – Centro Studi “Giovanni Palatucci”; Campagna (SA),  
Via San Bartolomeo, 180

**sito web:** [www.museomemoriapalatucci.it](http://www.museomemoriapalatucci.it);

**email:** museomemoriapalatucci@gmail.com;

**responsabile URP:** Direttore (Arch. Marcello Naimoli);

**telefono:** 0828436951;

**Facebook:** Museo Memoria e della Pace – Centro Studi “Giovanni Palatucci”;

**Instagram:** museomemoriapalatucci.

Sono attivi i canali **Telegram** e **Whatsapp**.

## CARATTERISTICHE ESSENZIALI

### **Natura giuridica-istituzionale**

Museo Civico di interesse regionale

### **Tipo di gestione**

Comunale

### **Anno di istituzione**

2006

### **Notizie storiche**

Il Museo Itinerario della Memoria e della Pace “Giovanni Palatucci” nasce nel 2006 come museo provinciale a gestione comunale. A partire dal 2010 è stato riconosciuto come museo civico di interesse Regionale grazie al Decreto Dirigenziale n. 178 del 28/12/2010 del settore Musei e Biblioteche della Regione Campania, così come previsto dall’art. 4 del Regolamento di attuazione alla L.R. 12/05.

### **Missione**

Il Museo Itinerario della Memoria e della Pace, attraverso la ricostruzione delle ambientazioni storiche, la mostra permanente di pannelli fotografici e tre sale emozionali, consente di approfondire la storia dell’internamento fascista e delle vicende legate alla SHOAH, mettendo in evidenza il ruolo eroico svolto dai Palatucci nei confronti degli ebrei. Il nostro Museo ha il dovere di “Conservare, Tutelare ed esercitare” la “Memoria” per trasmetterla alle nuove generazioni. Tutto ciò, assume un’importanza ancora maggiore alla luce di un distorto revisionismo storico che tende a sminuire gli avvenimenti che hanno portato allo sterminio degli Ebrei in Europa. Il Museo di Campagna si candida a rappresentare un importante modello di riferimento per le nuove generazioni che vogliono approfondire l’Itinerario della memoria anche con altri temi di grande attualità come la pace, la tolleranza, la fratellanza tra i popoli e il dialogo interreligioso.

## **Storia del museo e delle collezioni in relazione al loro ambito cronologico e territoriale**

L'istituzione del Museo regionale Itinerario della memoria e della pace "Giovanni Palatucci" è legata alla triste vicenda che la cittadina salernitana ha vissuto durante la Seconda Guerra Mondiale quando, in seguito alla promulgazione delle Leggi Razziali e l'entrata in guerra dell'Italia, si decide di adibirvi uno dei più grandi centri di internamento del meridione, secondo solo a quello di Ferramonti di Tarsia. In questo contesto si inserisce l'operato di **Giovanni Palatucci**, funzionario dell'ufficio stranieri della Questura di Fiume che, d'intesa con lo zio vescovo di Campagna, **Giuseppe Maria Palatucci**, riesce a salvare da morte sicura centinaia di ebrei internandoli a Campagna.

Nel Museo "Itinerario della Memoria e della Pace" è possibile ripercorrere l'operato di Giovanni Palatucci e dello zio vescovo, evidenziando l'immensa umanità con la quale l'intera comunità di Campagna ha contribuito ad alleviare le sofferenze dei tanti profughi internati.

L'itinerario della Memoria e della Pace, realizzato all'interno del Complesso Monumentale di San Bartolomeo, si snoda lungo una mostra permanente di pannelli fotografici che ripercorrono l'intera storia con documenti e immagini della Shoah.

Il complesso monumentale di S. Bartolomeo è il perno intorno al quale ruota l'intero percorso denominato "Itinerario della Memoria e della Pace".

L'intero percorso museale si focalizza sulla vicenda temporale degli Ebrei; la lacerazione della guerra richiama quella del terremoto del 1980 e gli elementi litici rappresentano i muti testimoni della "Città scomparsa" che accoglie il visitatore all'ingresso del museo, dopo che questi ha percorso l'itinerario che lo porta attraverso i vicoli del centro storico e attraverso l'erta salita di S. Bartolomeo.

## **Rapporti con il territorio e la comunità:**

Il Museo ha stabilito una serie di relazioni con il territorio, a partire dalle collaborazioni con il mondo delle associazioni, con la Pro Loco Comunale, con numerose scuole della provincia di Salerno e con le università.

### **SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Eboli. È possibile arrivare a Campagna con gli autobus di linea SITASUD.

- è presente una segnaletica nelle vie di avvicinamento;
- all'esterno della sede ci sono indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura;
- la struttura, e il relativo parcheggio, sono presenti su Google Maps;
- la presenza di un parcheggio.
- 

### **SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

#### **a. Orari e biglietteria**

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente **tutti i giorni (tranne i giorni di Natale, Pasqua e Capodanno)**, di mattina dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e di pomeriggio su prenotazione.

L'ingresso è gratuito.

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi.

#### **b. Prenotazioni**

È possibile prenotare la visita con o senza guida.

La prenotazione (telefonica, via email, sito web e canali social) è obbligatoria per le scuole e gruppi.

#### **c. Punto informativo**

È presente all'ingresso del Museo un punto informativo e di orientamento per il pubblico, fornito di pannelli, display e mappe, che fornisce notizie generali sull'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale. Le informazioni sono presenti anche sul sito web e sui canali social.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento: depliant, brochure (anche in lingua inglese,) pieghevoli, pubblicazioni, audio-guide etc.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di badge), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi, anche in lingua inglese e francese.

#### **d. Famiglie e bambini**

Il Museo fornisce (materiale informativo illustrato, giochi didattici, visite guidate, visite guidate a misura di bambino, percorsi di visita consigliati, laboratori, sezione dedicata nel bookshop).

#### **e. Collegamento WI-FI**

Il Museo è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura.

### **ACCESSIBILITA'**

- Il Museo è dotato di un parcheggio riservato anche con posti auto riservati alle persone con disabilità;
- l'accesso al Museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, solo con carrozzina leggera (presenza di rampe inclinate, servo scala, ascensore, ingresso al Museo e negli spazi a misura di sedia a ruote);
- le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e semi-autonomia.
- le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati;
- il Museo può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili;
- nelle sale espositive si trovano delle sedute;

- il Museo è dotato di strumenti specifici per visitatori con disabilità sensoriali e cognitive (guide in Braille, mappe tattili di luogo con caratteri Braille o a rilievo, dispositivi video con sottotitolazioni, percorsi per non vedenti e ipovedenti, percorsi per non udenti, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, visite virtuali);
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;
- gli ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote e lo spazio antistante la porta a tutti i piani è di facile accesso.
- 

## SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

### a. Articolazione degli spazi

Il Museo si articola in: 11 sale, 2 spazi esterni e 2 piani, collegati da ascensori e rampe di collegamento.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Il corridoio è dedicato a mostre temporanee.

### b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi / schede di sala in lingua italiana e inglese.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e, in alcuni casi, tedesca.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico. La realizzazione e l'allestimento del Museo sono stati sviluppati da un Comitato Scientifico con il coordinamento del Direttore del Museo.

### c. Collezioni

Il Museo espone Documenti, fotografie e filmati emozionali d'epoca che aiutano a ripercorrere i punti salienti della "Storia Diversa" di Campagna.

## IMPIANTI E SICUREZZA

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di una illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde).

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato (in ogni piano è esposta la pianta con le indicazioni delle vie di fuga), le vie d'uscita conducono a (chiostro centrale, all'esterno del giardino, il piano primo è dotato di scala di emergenza).

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

## SPAZI PER IL PUBBLICO

Sono presenti una sala conferenze/proiezioni, uno spazio arredato per la sosta del pubblico, una biblioteca e un'aula studio.

## SERVIZI DI OSPITALITA'

Il Museo è dotato di caffetteria, bookshop, aperto negli stessi orari del museo e accessibile solo dal Museo.

## VALORIZZAZIONE

Il Museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, i propri canali social, newsletter, testate giornalistiche, servizi televisivi.

### a. Esposizioni temporanee

Il Museo organizza mediamente 3 o 4 volte all'anno esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito di pannelli espositivi nelle scuole o in eventi organizzati da altri istituti.

### b. Attività di promozione del patrimonio

Il Museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo

- Presentazione di 3 libri all'anno;
- Organizzazione di 2 mostre all'anno;
- 27 gennaio Giornata della Memoria – convegno e dibattito
- 10 febbraio Giorno del Ricordo – convegno e dibattito
- 6 marzo Giornata dei Giusti per l'Umanità - convegno e dibattito
- Durante la settimana della Memoria ogni anno si programmano almeno 3 Performance itineranti di teatro, musica e danza all'interno del Museo;
- 10 agosto "Museo sotto le stelle";
- Dal 21 agosto al 16 settembre il Museo ospita ogni anno il "Centro estivo" in cui si svolgono quotidianamente laboratori didattici per bambini sul tema della Shoah a cura del direttore e del personale volontario del Museo;
- La seconda domenica del mese di ottobre, il Museo aderisce al programma FaMu (Famiglie al Museo). Nel corso della giornata sono organizzati laboratori didattici sul tema specifico della Shoah con particolare riferimento alle famiglie con bambini.

Il Museo ha in corso le seguenti attività:

- Protocollo d'Intesa con il Museo Regionale della Memoria di Kėdainiai, Lituania.
- Protocollo d'Intesa con il Dip.S.Um. Dip.S.Um.-Università degli Studi di Salerno.
- Protocollo d'Intesa con il Museo Internazionale della Memoria di Ferramonti di Tarsia (CS).
- Accordo di collaborazione con l'U.P.T.E.R. Università per la Terza Età di Roma.

### c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il Museo è dotato di guida approfondita e di guida breve in italiano e inglese; Esistono due pubblicazioni scientifiche sulla storia del Museo; è in fase di realizzazione il catalogo del Museo.



## DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Esiste una catalogazione del materiale storico presente nel Museo. Sono presenti nel Museo 116 opere catalogate e inventariate con una percentuale rispetto ai beni posseduti del 85%.

Non esistenza un catalogo informatizzato delle opere del Museo ma è possibile accedere alle informazioni e alle immagini catalogate.

## SERVIZI EDUCATIVI

Per i ragazzi più piccoli il Museo propone dei percorsi tematici legati direttamente e/o indirettamente al tema della memoria. A tale scopo vengono proposti: visione di filmati/cartoni animati, disegni, scrittura creativa e manualità. Sono previsti anche laboratori di ceramica (il Museo dispone di un tornio e di un forno) organizzati in occasione dei principali eventi che si svolgono nella struttura museale.

Tali percorsi sono coordinati dal direttore e strutturati dal personale volontario del Museo.

## SERVIZI SPECIALISTICI

Il Museo possiede:

- **Biblioteca** interamente dedicata al tema della Shoah, con 250 libri consultabili durante gli orari di apertura.
- **Archivio** non consultabile online.
- **Catalogo** in corso di realizzazione/pubblicazione e momentaneamente non consultabile online.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Esiste una collaborazione reciproca con il Museo M.O.A. di Eboli e con il Museo Internazionale della Memoria di Ferramonti di Tarsia per creare una rete finalizzata ad ospitare più visitatori possibili. Con numerose scuole della provincia di Salerno sono stati svolti e avviati progetti e collaborazione come P.O.N., P.C.T.O., per approfondire i temi legati alla SHOAH; è stato siglato un protocollo d'intesa con il Dip.S.Um.-Università degli Studi di Salerno con cui si organizzano periodicamente convegni e dibattiti sul tema dell'Olocausto; c'è un accordo di collaborazione con l'U.P.T.E.R. Università per la Terza Età di Roma con cui abbiamo vinto un bando europeo sulla formazione in tema di memoria che sarà avviato a breve.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo intende incentrare la politica culturale sul rapporto con la comunità e il territorio, incentivando ulteriormente le forme di collaborazione e partenariato con soggetti pubblici e privati (enti, associazioni, istituzioni culturali, università e centri di ricerca, imprese), in un'ottica di rete e sinergia.

## INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Il Museo è stato di recente oggetto di un piano di ammodernamento delle strutture e degli impianti; inoltre è in programma un piano di riorganizzazione degli spazi espositivi, di revisione degli allestimenti per una maggiore accessibilità.

Nell'ambito dei progetti in corso, è prevista l'implementazione dell'offerta dei servizi al pubblico: la riorganizzazione della biblioteca, la creazione di servizi educativi, la sistemazione di una sala lettura, la sistemazione di un giardino con percorsi legati alla vicenda degli internati.

#### **RECLAMI, PROPOSTE E 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, nello spazio riservato alla carta dei servizi 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 intervento.

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

#### **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il Museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso questionario di gradimento, sia cartaceo che online (accessibile tramite QR code) e recensioni Google.

#### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del Museo ed è disponibile in formato cartaceo nella Reception del Museo.

#### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (ultimo aggiornamento: 20 marzo 2024).

**TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI****VISITE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico	Destinatari: senza restrizioni. Accesso: gratuito
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	Destinatari: gruppi organizzati. Accesso: gratuito

**EDUCAZIONE, DIDATTICA, FORMAZIONE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
attività didattica	Il Museo fornisce (materiale informativo illustrato, giochi didattici, visite guidate, visite guidate a misura di bambino).	Destinatari: alunni della scuola primaria. Accesso: libero
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione sui temi della gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	Destinatari: laureandi e dottorandi Accesso: da concordare

**ACCESSO AL PATRIMONIO E ALLE RISORSE DOCUMENTARIE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi del Museo;	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
cessione di spazi	concessione dell'uso degli spazi museali per incontri nella sala convegni, sala per esposizioni temporanee per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore del Museo	Destinatari: associazioni culturali Accesso: da concordare

**PROGETTI CULTURALI**

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di manifestazioni teatrali e musicali	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee (mostre di pittura, scultura ecc....)	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito

## PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, atti, video, banche dati)	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, CD- ROM sulla storia del Museo, gadget ecc.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento siti web e social media	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al responsabile del Museo, via San Bartolomeo 180 -84022 Campagna (SA)

## STANDARD DI QUALITÀ

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, agli standard museali e ai requisiti minimi stabiliti dalla Regione Campania con L.R. n° 12/2005, equiparati ai Livelli Uniformi di Qualità nazionali di cui al Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale".

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

## STATUS GIURIDICO

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
normazione	Possesso di un regolamento	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente
trasparenza	Possesso di una carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente nella Reception e sul sito e aggiornata periodicamente

## PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale; PEG)

## STRUTTURE E SICUREZZA

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia giornaliera
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione
	riscaldamento	- Quasi tutti gli spazi museali sono riscaldati - Laboratorio/biblioteca con temperatura minima invernale di 18° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili con carrozzina; parcheggio riservato ai disabili

## ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

<i>DIMENSIONE</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
organizzazione	Direzione del Museo	individuazione con atto formale, con specifiche competenze scientifiche sul patrimonio museale
funzioni fondamentali	Coordinamento tecnico dei servizi museali (con eventuale conferimento di funzioni di direzione); conservazione, didattica, custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi

## SERVIZI AL PUBBLICO

<i>SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	5 ore giornaliere di apertura, compreso il sabato e la domenica (in più orari pomeridiani programmati)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Cartelli e stendardo con il nome completo del Museo e gli orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile via social e anche via telefono)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni con sale emozionali; bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, gadget
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)

## PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini, questionari, raccolta di reclami e suggerimenti e tramite la raccolta diretta presso la Reception del Museo.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e, il Museo garantisce una risposta entro

un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente responsabile che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), il Museo provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (registro del numero dei visitatori)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

**REGIONE CAMPANIA - DIREZIONE GENERALE 12 POLITICHE CULTURALI E TURISMO - UOD "PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE MUSEI E BIBLIOTECHE"**

**INDIRIZZO/ADDRESS: Via San Bartolomeo 180 – 84022 CAMPAGNA (SA)**

**TEL: 0828 436951**

**EMAIL: [museomemoria.campagna@gmail.com](mailto:museomemoria.campagna@gmail.com)**

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA / COMPLAINT FORM**

COGNOME / FIRST NAME: \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO/ COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO/ COMMENTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO/ 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 \_\_\_\_\_