

Carta dei Servizi

Museum of Operation Avalanche

1. PREMESSA

1.1 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.

1.2 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.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- DM 21 febbraio 2018, n.113, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale, all.1;
- D. Lgs 33/2013 mod. D. Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art.32;
- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D. Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D. Lgs. 286/99, art. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59".

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Museum of Operation Avalanche; Eboli (SA), Piazza Sant'Antonio n. 5,

sito web: www.moamuseum.it;

email: info@moamuseum.it;

responsabile URP: Direttore (dott. Marco Botta);

telefono: 0828332794- 3334902910;

Facebook: MuseumOfOperationAvalanche;

E' attivo il canale **Whatsapp**.

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridica

Associazione Riconosciuta

Tipo di gestione

Privata

Anno di istituzione

2012

Notizie storiche

Nel Settembre del 1943, durante la Seconda Guerra Mondiale, il litorale salernitano è protagonista di un evento unico nella storia del Mediterraneo. Una flotta composta da circa 1.000 navi, 170.000 soldati da vita al più grande Sbarco della storia, l'Operazione Avalanche, superato poi per importanza solo dallo Sbarco in Normandia nell'anno successivo. Nella zona compresa tra il fiume Sele e il fiume Calore ha luogo una delle Battaglie più importanti e decisive della Campagna d'Italia. Gli avvenimenti, concentratisi in pochi giorni, situano le comunità che ne furono protagoniste al centro del conflitto più cruento della storia dell'umanità e ciò è destinato a modificare profondamente l'immaginario collettivo, gli stili di vita, l'organizzazione dello spazio del territorio nella sua successiva evoluzione.

Missione

La missione principale del Museum of Operation Avalanche è documentare, conservare e divulgare la memoria storica degli eventi relativi all'Operazione Avalanche (lo Sbarco Alleato sulle coste salernitane del settembre 1943) e del conseguente periodo di guerra e liberazione nel Sud Italia.

Questo si concretizza attraverso diversi obiettivi chiave:

- **Preservare la Memoria:** Mantenere viva la conoscenza di quella che fu la più grande manovra militare nel Mediterraneo fino a quel momento e l'evento che segnò l'inizio della liberazione dell'Italia continentale.
- **Offrire un Percorso Emozionale:** Guidare i visitatori attraverso un percorso espositivo, fotografico e multimediale che non solo illustri i fatti storici (come l'arrivo delle truppe anglo-americane) ma che trasmetta anche l'impatto umano e civile della battaglia.
- **Documentare a 360°:** Raccogliere e presentare uniformi, equipaggiamenti, reperti, fotografie iconiche (come quelle di Robert Capa) e, soprattutto, le testimonianze private e le scritture della comunità locale (diari, lettere) per offrire una visione completa della vita sotto il conflitto.
- **Contribuire alla Pace:** Ricordare gli orrori della guerra e le sofferenze subite dai civili per promuovere una riflessione sulla necessità di perseguire

sempre la pace come via principale per la risoluzione dei problemi, onorando l'inizio del percorso verso la democrazia italiana.

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

Il 9 settembre 2012 fu inaugurato questo museo, il MOA, Museum of Operation Avalanche, che si propone di essere un grande contenitore culturale in grado di raccontare i diversi accadimenti legati allo Sbarco. Uno spazio che, con approccio multimediale e tridimensionale, a tratti sperimentale, relazionale e partecipativo, offre musiche, video, reperti, accompagnati da linguaggi, rumori e colori di un passaggio di guerra che rimane nella storia dell'Italia e dei luoghi che lo hanno ospitato.

Il MOA si trova all'interno del complesso monumentale del XV secolo detto della SS. Trinità. L'allestimento statico del Museo è improntato, da un lato, alla ricostruzione dell'aspetto militare con armi, divise, cimeli dei quattro eserciti protagonisti dei combattimenti, in buona parte frutto delle varie campagne di scavo intraprese nella zona dei combattimenti; dall'altro, con oggetti della cultura materiale dell'epoca, diari di guerra, documenti ufficiali e scritture private, a rievocare le condizioni di vita, l'immaginario collettivo, gli stili di vita delle comunità campane che furono catapultate al centro del conflitto più cruento della storia dell'umanità.

La disponibilità di immagini a disposizione del MOA ammonta numerose gigantografie relative al periodo e riguarda quasi tutti i comuni coinvolti dall'Operation Avalanche (più di 40 dislocati tra la provincia di Salerno e quella di Napoli). Questo straordinario patrimonio potrebbe essere messo a disposizione degli enti pubblici e privati interessati realizzando una serie di mostre itineranti sui territori che già in passato ha suscitato notevole interesse sia dei cittadini che dei turisti, in particolare quelli provenienti dai paesi che hanno visto i loro eserciti combattere nella zona nel settembre 1943.

Rapporti con il territorio e la comunità:

Il Museo ha stabilito una serie di relazioni a livello locale, nazionale ed internazionale, partendo dalle collaborazioni con il mondo delle associazioni e con numerose scuole della provincia di Salerno e con le università.

3. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

La stazione ferroviaria dista 15 minuti a piedi e 5 in auto ed è raggiungibile anche con mezzi pubblici.

E' 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 museale, e il relativo parcheggio, sono presenti su geolocalizzate;

4. MODALITA' EROGAZIONE SERVIZI OFFERTI

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), rispettando il seguente orario:

Mercoledì dalle ore dalle ore 9:00 alle ore 13:00;

Giovedì dalle ore dalle ore 9:00 alle ore 13:00;

Venerdì dalle ore dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30;

Sabato dalle ore dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30;

Domenica dalle ore dalle ore 10:00 alle ore 13:00;

L'ingresso è gratuito.

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi.

b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida anche in giorni o orari diversi da quelli di apertura.

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

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, 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 gratuito in tutta la struttura.

5. ACCESSIBILITA'

- Il Museo è dotato di un parcheggio pubblico ed è a pochi passi dall'entrata;
- 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 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;

6. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi

Il Museo si articola in: 8 sale, uno spazio esterno tutte poste al piano terra.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

La sala del refettorio è dedicata anche a mostre temporanee.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi e didascalie in lingua italiana e inglese e video in lingua italiana, inglese e LIS (Lingua Italiana dei Segni).

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e, in alcuni casi, tedesca. Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico.

c. Collezioni

Il Museo espone Documenti, fotografie e filmati emozionali d'epoca che aiutano a ripercorrere i punti salienti dell'Operation Avalanche.

7. 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 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, le vie d'uscita conducono a all'esterno del museo.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

8. SPAZI PER IL PUBBLICO

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

9. DIRITTI E DOVERI

I visitatori del museo hanno diritto all'accesso, all'informazione, alla sicurezza, alla tutela della privacy e alla partecipazione attiva. In particolare, hanno diritto a ricevere servizi di qualità, come visite guidate e assistenza didattica, e a fruire del patrimonio culturale in modo sicuro e rispettoso.

Il museo deve garantire la sicurezza dei visitatori e proteggere i loro dati personali, conformemente alle normative vigenti. I visitatori possono contribuire al miglioramento dei servizi, segnalando eventuali problemi o suggerendo miglioramenti. I visitatori hanno il diritto di ammirare quanto esposto nel Museo,

rispettando le regole e preservando l'integrità dei beni. I visitatori hanno diritto a servizi di accoglienza, assistenza, visite guidate e attività didattiche di qualità. Il Museo deve garantire un ambiente accogliente e rispettoso, dove i visitatori possano fruire dell'esperienza culturale in modo piacevole e senza disturbi. Inoltre, i visitatori hanno il diritto di: accedere al museo alle stesse condizioni di tutti gli altri utenti, senza discriminazioni; ricevere informazioni in modo chiaro e comprensibile; essere trattati con cortesia e rispetto; segnalare eventuali disservizi o reclami; partecipare a iniziative culturali e didattiche.

10. SERVIZI DI OSPITALITA'

Il Museo è dotato di un piccolo angolo ristoro/caffè e accessibile solo dal Museo.

11. 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 numerose 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 3/4 libri all'anno;
- Organizzazione di 5/6 mostre all'anno;
- Aperture straordinarie serali almeno 2 volte all'anno (una il 9 settembre);
- 8/9 settembre Avalanche Day – convegno e dibattito
- 4 agosto “Eboli sotto le bombe” – mostre, convegno e dibattiti;
- Durante la settimana dell'Avalanche Day ogni anno si programmano concerti, spettacoli teatrali, convegni e mostre;

Il Museo ha in corso le seguenti attività:

- Protocollo d'Intesa con Università degli Studi di Salerno nell'ambito di un dottorato di ricerca;
- Protocollo d'Intesa con Università degli Suor Orsola Benincasa di Napoli;
- Protocollo d'Intesa con ICATT di Eboli (Ministero della Giustizia)- Garante dei detenuti- Tribunale di Sorveglianza;
- Accordo con 45ma Infantry Division Museum dell'Oklahoma;
- Protocollo d'Intesa con il Comune di Eboli;
- Military Historical Center di Udine;
- Associazione Avalanche 1943.

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il Museo è dotato di guida in italiano e inglese; Esistono due pubblicazioni scientifiche sulla storia dell'Operation Avalanche.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Esiste una catalogazione del materiale storico presente nel Museo. Sono presenti nel Museo. Il catalogo è in corso di informatizzazione 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 dello Sbarco. A tale scopo vengono proposti: visione di filmati/cartoni animati, disegni, scrittura creativa e manualità. Sono previsti anche laboratori di storia. Tali percorsi sono coordinati dal direttore e strutturati dal personale volontario del Museo.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Esiste una collaborazione reciproca con il Museo della Memoria Palatucci ed il 45ma Infantry Division Museum dell'Oklahoma e con numerose scuole della provincia di Salerno.

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 settembre 2025).

TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI**VISITE**

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
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, pendrive 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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti.

STRUTTURE E SICUREZZA

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
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
accessibilità	riscaldamento	- Quasi tutti gli spazi museali sono riscaldati - Laboratorio/biblioteca con temperatura minima invernale di 18° C
	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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
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

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	Dalle 4 alle 8 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 insegna 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.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
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.

Museum of Operation Avalanche
Il Direttore
Dott. Marco Botta



MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

Museum of Operation Avalanche

Piazza Sant'Antonio n. 5

84025 Eboli (SA)

Tel. 0828332794 – info@momuseum.it

(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 _____