



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

Basilicata

Area Geografica

Sud

Indirizzo

c.da Spineta,1
Italia

Città

Grumento Nova

Cap

85050

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale dell'alta Val d'Agri

Sito Web

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

Email

domenicoaldo.bisignano@beniculturali.it

Responsabile

dott.ssa Marta RAGOZZINI

Telefono

0975/65074

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2001

Notizie storiche

Inaugurato il 16 dicembre 1995, nel corso degli ultimi 20 anni la struttura ha ospitato numerose mostre documentarie e si è arricchita con l'esposizione di nuovi materiali provenienti dalle campagne di scavo legate ai lavori di estrazione petrolifera e da quelle relative alle concessioni di scavo nell'area urbana di Grumentum (Terme Imperiali e Foro).

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

Il Museo sorge presso l'area archeologica dell'antica Grumentum in un'area interessata in antico dalla presenza di un santuario ellenistico e di una necropoli tardo-imperiale.

Il percorso di visita, su due piani è articolato in senso geografico e cronologico e supportato da pannelli che consentono al visitatore di individuare immediatamente la localizzazione e la tipologia del sito di provenienza dei materiali esposti.

L'esposizione permanente è rappresentata da testimonianze materiali riferibili a contesti sacri, abitativi e necropolari databile tra il Pleistocene Superiore (120.000 anni fa) ed il V sec. d.C. provenienti dal territorio dell'Alta Val D'agri e dal contesto urbano di Grumentum.

Missione

Il Museo rappresenta:

- una sede conservativa ed espositiva di numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio dell'Alta Val d'Agri;
- la sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche dell'Alta Val d'Agri;
- sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti, mediante seminari, convegni, stage, visite guidate e mostre temporanee.

Compiti e servizi

L'offerta culturale del Museo è rappresentata da un'ampia esposizione permanente. Il piano superiore ospita: reperti faunistici del pleistocene, materiali ceramici pertinenti agli abitati dell'età del Bronzo di Civita di Paterno e Murgia S. Angelo di Moliterno. Il piano rialzato conserva i corredi della necropoli arcaica di Marsiconuovo, i corredi della necropoli lucana di Montemurro. Il piano inferiore ospita i reperti rinvenuti nelle diverse campagne di scavo nell'area urbana di Grumentum.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Domenico Aldo

Cognome

BISIGNANO

Qualifica

Bibliotecario Direttore

Telefono

0975/65074

Email

domenicoaldo.bisignano@beniculturali.it

Accessibilit  e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9,00-20,00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Si

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

Natale-Capodanno - salvo specifici progetti di aperture straordinarie indette dal MIBACT

Numero di giorni di apertura annua

365

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

Si

Presenza di social media

No

Il museo è presente in altri siti web

Si

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

Acquisto del biglietto

- In sede

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

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
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- No

Parcheggio riservato

Sì

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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

3

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

TUTTI I SETTORI SONO VISITABILI

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Si

Pulizia delle sale

- Meno di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

TUTTI GLI SPAZI ESPOSITIVI SONO VISITABILI

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

Si

Area Wi-Fi

Solo interna

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Si

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Si

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

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

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

Sì

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

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Gratuito

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche.

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Si

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Si

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Quotidiani

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Si

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Si : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

8,00-14,00

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
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8,00-14,00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

627

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%
- Consultabili in sede

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%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

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, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei affini per tipologia

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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.)

In vista dell'ampliamento delle sale espositive si prevede di ampliare il percorso museale con una nuova musealizzazione.

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.)

Ampliamento di sale espositive in fase di completamento

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

Museo Archeologico Nazionale dell'Alta Val d'Agri

Indirizzo / Address

c.da Spineta,1

Tel

0975/65074

Email

pm-bas.museogrumentonova@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

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Archeologico Nazionale dell'Alta Val d'Agri

Indirizzo / Address

c.da Spineta,1

Tel

0975/65074

Email

pm-bas.museogrumentonova@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