



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale dell'Alta Val d'Agri e
Parco Archeologico - Grumento Nova

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 e Parco archeologico si adopereranno 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*

Il Museo ed il Parco archeologico garantiscono 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 e Parco archeologico perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La natura giuridico-istituzionale

Il Museo Archeologico Nazionale dell'Alta Val d'Agri è un "Istituto della Cultura" destinato alla pubblica fruizione, che espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt.53 e 101, cc.1 e 3, D.Lgs.42/2004).

Il Soprintendente è il dott. Antonio DE SIENA.

Il Funzionario Responsabile è il dott. Salvatore PAGLIUCA.

La sede

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 una pannellistica che consente al visitatore di individuare immediatamente la localizzazione e la tipologia del sito di provenienza dei materiali esposti. L'esposizione permanente è rappresentata da testimonianza materiali riferibili a contesti sacri, abitativi e necropolari databili 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.

La Storia

Inaugurato il 16 dicembre 1995, nel corso degli ultimi 19 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).

La 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 del territorio dell'Alta Val d'Agri;
- sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti, mediante seminari, convegni, *stages* e corsi di formazione, lezioni tematiche e visite guidate;
- sede di mostre temporanee su tematiche specifiche o progetti didattici.

Il territorio

Il Museo si propone come "Museo del territorio dell'Alta Val d'Agri" e si articola in diverse sezioni dal Pleistocene al tardo antico.

I COMPITI E I SERVIZI

Offerta Culturale

L'offerta culturale del Museo è rappresentata da un'ampia esposizione permanente e da mostre temporanee volte ad approfondire la storia di singoli territori o specifiche tematiche archeologiche.

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;
- i corredi della Necropoli arcaica di c.da San Donato di Marsico Nuovo;
- i corredi della necropoli lucana di Montemurro;
- i reperti relativi alla stipe votiva del santuario lucano di San Marco di Grumento Nova;

Il piano inferiore ospita i reperti rinvenuti nelle diverse campagne di scavo nell'area urbana di Grumentum quali il gruppo statuariale in marmo rinvenuto nel *frigidarium* delle Terme Imperiali, i materiali provenienti dallo scavo della c.d. "casa dei mosaici", i reperti epigrafici, nonché due mosaici provenienti dalla villa romana di loc. Maiorano in agro di Viggiano.

L'offerta culturale del Parco è rappresentata da un percorso nella storia di Grumentum, attraverso le sue trasformazioni urbanistiche e monumentali avvenute nelle fasi storiche comprese dall'età repubblicana al tardoantico.

All'ingresso del Museo è presente una mostra temporanea che espone i risultati delle campagne di scavo condotte dal 2006 nel sito di Barricelle di Marsicovetere, che ha restituito i resti della villa romana appartenuta all'importante famiglia dei *Bruttii Praesentes*.

I Servizi

Accoglienza e informazioni: presso la biglietteria è ubicata una postazione di accoglienza ed informazioni al pubblico ed un espositore di materiale di promozione turistica; nelle sale sono presenti indicazioni sul percorso museale e sui servizi igienici.

Accessibilità: per persone diversamente abili il Museo è dotato di due ingressi e di rampe che consentono di accedere a tutte le sale e di servizi igienici dedicati.

Per chi raggiunge il sito con mezzo proprio, sia il Museo che il Parco sono dotati di ampi parcheggi.

Concessione spazi: la sala conferenze ospita eventi e manifestazioni, previa richiesta al Soprintendente.

Dispositivi e misure di sicurezza: le sale del Museo sono sottoposte a videosorveglianza.

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Salvatore Pagliuca.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì 14:00-20:00; martedì–domenica 9:00-20:00 - Parco come Museo, ma chiusura 1 ora prima del tramonto
Giorni di apertura	Tutti i giorni eccetto il lunedì mattina. Chiuso il 1 gennaio, 1 maggio e 25 aprile (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indette dal MiBACT)
Accoglienza	
Sito web	http://www.archeobasilicata.benculturali.it
Biglietteria	La biglietteria è anche punto informativo. Intero: € 2,50; ridotto: € 1,25; gratuito come da normativa vigente (sul sito www.benculturali.it – sezione Luoghi della cultura) Per la prima domenica di ogni mese è vigente la gratuità della fruizione dei siti
Attesa per l'acquisto del biglietto	Max 10 min
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 20 min
Informazione e orientamento	Atrio antistante ingresso e biglietteria
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>Depliant</i> informativi sono collocati in un totem all'ingresso del Museo e presso la biglietteria; i <i>depliant</i> sono disponibili in inglese e tedesco
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	http://www.archeobasilicata.benculturali.it (in <i>home page</i> e nella Carta dei Servizi)
- presenza di segnaletica interna	SI
- presenza di segnaletica esterna	SI
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo; è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Le sale e gli spazi sono accessibili al 100% alle persone diversamente abili
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Le sale sono aperte al 100%. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica 2 volte alla settimana
- spazi dedicati alla fruizione	100 % degli spazi aperti. La pulizia viene svolta 2 giorni alla settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	È presente una sala video e una sala destinata alla didattica ed ai laboratori
Zone di sosta	Presso l'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Tutte le sale sono fruibili al 100%. I pannelli sono disponibili in lingua italiana
- didascalie	Le didascalie sono presenti in tutte le sale, solo in italiano
- guide brevi	Le guide brevi sono gratuite e sono disponibili in inglese, italiano e tedesco
- catalogo generale	Il catalogo generale è gratuito ed è disponibile solo in italiano
- visite didattiche	Sono disponibili su prenotazione (telefono o fax), solo in italiano
- sito web	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
- strumenti <i>online</i>	Sono presenti informazioni sull'esposizione museale sul sito istituzionale nella sezione dedicata al Museo (Struttura-Musei archeologici nazionali e Parchi archeologici)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sì, nell'orario di apertura
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Manifesti e comunicati stampa
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	È in corso l'informatizzazione delle schede catalografiche esistenti
- schede di movimentazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- archivio fotografico	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- pubblicazioni	SI
SERVIZI SPECIALISTICI	
Biblioteca	Su richiesta e negli orari d'apertura
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Obiettivi di miglioramento	Aumento dell'attrattività
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Ampliamento delle sale
RECLAMI	
Reclami	mbac-sba-bas@mailcert.beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il dott. Salvatore Pagliuca.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo sba-bas.grumentonovamuseo@beniculturali.it o un fax al seguente numero 097565074.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail sba-bas.grumentonovamuseo@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale dell'Alta Val d'Agri e Parco archeologico

c.da Spineta - 85050 Grumento Nova (Pz)

Tel./Fax 097565074

sba-bas.grumentonovamuseo@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Alta Val d'Agri National Archaeological Museum and Archaeological Park

c.da Spineta - 85050 Grumento Nova (Pz)

Tel./Fax 097565074

sba-bas.grumentonovamuseo@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days