



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale  
Muro Lucano

# 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 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*

Il Museo 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 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 di Muro Lucano è un “Istituto della Cultura”, destinato alla pubblica fruizione, che espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt. 53, 101, cc.1 e 3, D. Lgs. 42/2004)

È ubicato presso l'ex seminario vescovile concesso in comodato gratuito per vent'anni dalla Curia vescovile dell'Arcidiocesi di Potenza-Marsiconuovo-Muro Lucano.

Il Soprintendente è il dott. Antonio DE SIENA.

Il funzionario responsabile è il dott. Salvatore PAGLIUCA.

#### La sede

L'edificio del Seminario vescovile costituisce con la Cattedrale, l'Episcopio e la Curia, un unico complesso monumentale che si sviluppa, con l'adiacente Castello, sulla sommità dell'abitato di Muro Lucano e che si configura come vera e propria acropoli.

Il percorso di visita, su tre piani, è articolato in senso 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.

#### La storia

Inaugurato il 7 maggio 2003 e ubicato nella storica sede di del Seminario vescovile, il Museo è stato allestito nel corso dei successivi anni fino al completamento definitivo nel 2007.

Nel corso degli anni successivi il Museo ha ospitato numerose mostre ed eventi che hanno rappresentato una occasione di valorizzazione per il territorio.

#### La missione

Il Museo si propone come 'museo del territorio della Basilicata nord-occidentale e si articola in diverse sezioni dall'epoca arcaica al tardo-antico.

#### Il territorio

Obiettivo del Museo è quello di garantire la fruizione pubblica del materiale in esso esposto, assicurando le condizioni fisiche e ambientali idonee alla sua conservazione; il Museo effettua attività di ricerca scientifica e di catalogazione, programma gli interventi di restauro necessari e si propone quale punto di riferimento e di supporto nell'attività di valorizzazione del territorio del Marmo-Melandro.

### 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 singole tematiche archeologiche.

Il Museo si articola in diverse sezioni.

La prima illustra i risultati degli scavi condotti nell'importante insediamento di Baragiano, attraverso la ricostruzione di un settore della necropoli arcaica, in cui sono stati ricollocati i più significativi corredi funerari.

La seconda è dedicata alla fase lucana del territorio con i reperti relativi al centro antico di Raia San Basilio, nel territorio murese, e al santuario ellenistico di c.da Fontana Bona di Ruoti.

La terza sezione illustra il processo di romanizzazione dell'area, grazie alle testimonianze provenienti dalle numerose ville individuate nel territorio, di cui sono esposti i ricchi mosaici.

Una sezione, infine, è dedicata al mestiere dell'archeologo, allo scavo stratigrafico, alla decifrazione delle storie che la terra racconta a chi cerchi di interpretare il suo linguaggio.

Le terrazze del Museo ospitano dall'estate del 2012 una serie di concerti di musica classica attraverso la manifestazione *'se una sera d'inizio estate al museo...'* che si svolge nei mesi di giugno/luglio.

È, inoltre, allestita una mostra temporanea che illustra il progetto e la realizzazione della scalinata artistico-poetica all'esterno del Museo dal titolo: *"La cultura calpestata"*.

### Servizi

Accoglienza e informazioni: presso la biglietteria sono presenti una postazione di accoglienza ed informazioni al pubblico ed un distributore di materiale di promozione turistica. Sono inoltre presenti nelle sale del Museo indicazioni sul percorso museale e sui servizi igienici.

Accessibilità: per persone diversamente abili il Museo è dotato di un ascensore che consente di accedere a tutte le sale, previo accordo con il personale di vigilanza, e di servizi igienici dedicati.

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

Dispositivi e misure di sicurezza: per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, 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
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Lunedì-martedì 9:00-13:00/15:00-17:30; mercoledì-venerdì 9:00-13:00; sabato 17:30-20:00; domenica e festivi 10:30-12:30/17:30-20:00
Giorni di apertura	Chiuso il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.archeobasilicata.beniculturali.it">www.archeobasilicata.beniculturali.it</a>
Biglietteria	Ingresso gratuito
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 5 min
Informazione e orientamento	Si, all'ingresso del Museo
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>Depliant</i> s informativi riguardanti il territorio sono collocati in un totem all'ingresso del museo
- presenza di segnaletica interna	Sono segnalati gli orari di apertura e il percorso museale
- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica esterna, chiara ed evidente, è completa di denominazione ed orari di apertura
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni sui beni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Sono accessibili il 100% delle sale e degli spazi espositivi
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	100 % delle sale aperte. La pulizia viene svolta 3 giorni alla settimana
- sale aperte alla fruizione	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla fruizione	Sono allestiti e fruibili il 100 % degli spazi aperti. La pulizia viene svolta 3 giorni alla settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	È presente una sala video
Zone di sosta	SI
Illuminazione	SI
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:  - pannelli e/o schede mobili	Pannelli presenti al 100% nelle sale e negli spazi. Sono disponibili anche in inglese
- didascalie	Didascalie presenti a 100% nelle sale
- guide brevi	SI, disponibili anche in inglese
- catalogo generale	SI, a pagamento
- visite didattiche	SI, su prenotazione
- sito web	<a href="http://www.archeobasilicata.beniculturali.it">www.archeobasilicata.beniculturali.it</a>
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Si svolgono attività espositive e si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze e concerti
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Pubblicazioni cataloghi e di letteratura scientifica
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività e delle iniziative avviene attraverso i quotidiani, la cartellonistica, <i>mailing list</i> e <i>social network</i>
Risorse aggiuntive	Sponsorizzazioni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Visite e percorsi tematici; più volte nel corso dell'anno
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Sì, nell'orario di apertura
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sì, nell'orario di apertura
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Manifesti e comunicati stampa
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	Previa richiesta e autorizzazione del Soprintendente
<b>Ampiezza</b>	
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	Sì
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Associazioni di volontariato

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Biblioteca	Su richiesta e negli orari d'apertura
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Mostre, riallestimento e attività didattiche per una maggiore attrattività e per l'incremento dei visitatori
- delle attività di valorizzazione	Mostra archeologica " <i>Una sepoltura principesca dell'arcaismo nord-lucano: la tomba 35 di Baragiano</i> "; mostra archeologica " <i>La ceramica indigena arcaica della Lucania settentrionale</i> "; mostra fotografica " <i>Basilicata pittoresque</i> "; concerti estivi sulle terrazze del museo e rapporto di <i>partnership</i> con la "Fondazione con il Sud"
<b>RECLAMI</b>	
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.murolucanomuseo@beniculturali.it](mailto:sba-bas.murolucanomuseo@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 097672828.

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.murolucanomuseo@beniculturali.it](mailto:sba-bas.murolucanomuseo@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 di Muro Lucano**

via Seminario, 6 - 85054 Muro Lucano

Tel. 097671778 / Fax 097672828

[sba-bas.murolucanomuseo@beniculturali.it](mailto:sba-bas.murolucanomuseo@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**

**Muro Lucano National Archaeological Museum**

via Seminario, 6 - 85054 Muro Lucano

Tel. 097671778 / Fax 097672828

[sba-bas.murolucanomuseo@beniculturali.it](mailto:sba-bas.murolucanomuseo@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