



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale della Basilicata  
"Dinu Adamesteanu" - Potenza

# 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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 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*

Il Museo 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 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 sig. Michele MARTORANO.

#### La sede

È ospitato in Palazzo Loffredo, nel centro storico della città. Il Palazzo è stato oggetto di un consistente intervento di consolidamento tra gli anni '80 e '90 del secolo scorso e rappresenta una delle rare testimonianze di edilizia nobiliare del XVII sec. in città.

#### La storia

Istituito nel maggio del 2005, il Museo è dedicato a Dinu Adamesteanu, figura di studioso di assoluto rilievo internazionale, oltre che “fondatore” dell’archeologia lucana. Nel corso degli anni ha ospitato mostre di rilievo internazionale che hanno rappresentato una straordinaria occasione di valorizzazione per il territorio.

#### La missione

Il Museo rappresenta:

- una sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio;
- la sede di attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio di competenza;
- la 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” e rappresenta un’importante vetrina della rete museale regionale, costituita da otto Musei archeologici nazionali, ai quali è dedicata l’esposizione del primo piano. Il secondo piano invece costituisce la sede espositiva definitiva dei contesti e dei materiali della Basilicata centro-settentrionale.

### I COMPITI E I SERVIZI

#### Offerta culturale

Il piano inferiore ospita:

- le testimonianze principali della costa ionica, riferibili all’Età del Ferro e provenienti dai siti dell’Incoronata-San Teodoro e di Santa Maria d’Anglona;
- reperti significativi delle modifiche all’assetto territoriale lungo la costa ionica determinate dalla nascita delle colonie greche di Siris-Herakleia e Metaponto;
- corredi funerari di epoca arcaica relativi ai siti indigeni della Val d’Agri;
- una sintesi del materiale esposto nel Materano, databile tra il VI ed il IV sec. a.C.

Il secondo piano accoglie i risultati delle indagini più recenti condotte nella Basilicata centro-settentrionale attestanti:

- le forme del popolamento ad opera di genti autoctone insediate sul territorio dall'Età del Ferro sino alla fine del V sec. a.C., con particolare attenzione all'insediamento di Serra di Vaglio;
- le sepolture principesche della fine del VI sec. a.C., rinvenute a Braida di Vaglio;
- la nascita dei centri fortificati lucani e dei principali luoghi di aggregazione rappresentati dai santuari di Rossano di Vaglio e San Chirico Nuovo;
- la presenza romana sul territorio indicata dalle *villae*, di cui è musealizzato il mosaico pavimentale del *frigidarium* di Cugno dei Vagni del II sec. d.C.

All'ingresso sono presenti due mostre temporanee:

- "Segni del potere. Oggetti di lusso dal Mediterraneo nell'Appennino lucano di età arcaica" (si segnala il momentaneo spostamento della sfinge acroteriale del palazzo di Satriano nel laboratorio di restauro);
- "Dinu Adamesteanu, l'uomo e l'archeologo. Dalla Dobrugia sul Mar Nero alla Siritide sullo Jonio".

### Servizi

Book-shop: aperto solo in occasione di mostre di particolare rilievo.

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 rampe che consentono di accedere a tutte le sale e di servizi igienici dedicati; all'ingresso degli uffici è possibile fruire di un ascensore, previa richiesta al personale di vigilanza.

Concessione spazi: la Sala del Cortile 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 dei Servizi è il sig. Michele Martorano.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Lunedì 14:00-20:00; martedì-domenica 9:00–20:00
Giorni di apertura	Tutti i giorni eccetto il Lunedì mattina Chiuso il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal MiBACT)
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.archeobasilicata.beniculturali.it">http://www.archeobasilicata.beniculturali.it</a>
Biglietteria	La biglietteria, situata all'ingresso del Museo, è anche punto informativo. Intero: € 2,50; ridotto: € 1,25; gratuito come da normativa vigente (sul sito <a href="http://www.beniculturali.it">www.beniculturali.it</a> – 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 15 min (appositi cartelli all'ingresso segnalano eventuali tempi di attesa maggiori di 15 minuti)
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 30 min
Informazione e orientamento	All'ingresso del Museo è situata la biglietteria, all'interno della quale il personale fornisce servizi di accoglienza e di informazione
- 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, disponibili anche in inglese
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<a href="http://www.archeobasilicata.beniculturali.it">http://www.archeobasilicata.beniculturali.it</a> (in <i>home page</i> e nella Carta dei Servizi)
- presenza di segnaletica interna	Il Museo è dotato di pannelli esplicativi relativi all'esposizione e al percorso
- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica esterna, evidente, è completa di denominazione e orari di apertura
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, dispone di divisa ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Rampe e un ascensore consentono di accedere a tutte le sale, previa segnalazione al personale di vigilanza; servizi igienici dedicati
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il Museo è visitabile al 100%. Le collezioni e i reperti sono fruibili al 95%. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tre volte a settimana
- spazi dedicati alla fruizione	Nel museo è fruibile l'80% dello spazio totale. La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, tre volte a settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	È presente una sala fruibile come aula didattica, sala video o laboratorio
Zone di sosta	Lungo il percorso del Museo è possibile sostare e sedersi su apposite panche
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio di sale, ascensori e rampe di scale per garantire la fruibilità delle sale
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Sono presenti pannelli esplicativi, anche in lingua inglese, lungo tutto il percorso del Museo
- didascalie	Nel Museo sono disponibili didascalie anche in inglese
- guide brevi	Sì, anche in inglese
- visite didattiche	Su prenotazione e a pagamento, anche in inglese
- sito web	<a href="http://www.archeobasilicata.beniculturali.it">http://www.archeobasilicata.beniculturali.it</a>
- 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
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	Aperto solo in occasione di mostre di particolare rilievo
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Si svolgono attività espositive e si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Annualmente si organizzano conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali. Nella Sala del Cortile si ospitano eventi e manifestazioni anche non prettamente legati all'esposizione museale, consentendo l'organizzazione di convegni e cicli di conferenze in collaborazione con Università, Associazioni e Gruppi Culturali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Nell'ambito di determinate iniziative, si partecipa a pubblicazioni esterne, relative allo studio dei beni archeologici del Museo
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono la stampa (quotidiani), la cartellonistica e i siti web istituzionali
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
- laboratori artistici e di animazione	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
- corsi di formazione per docenti scolastici	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento



<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
- corsi di formazione per operatori didattici	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
altre iniziative	Mostre e convegni di carattere culturale
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Previa richiesta e autorizzazione del Soprintendente
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Attraverso stampa, televisione e servizi <i>on line</i> (sito web istituzionale ed e-mail)
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:	È in corso l'informatizzazione delle schede catalografiche esistenti
- schede di catalogazione	
- schede di movimentazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- archivio fotografico	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- pubblicazioni	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Il Museo coordina progetti annuali soprattutto in collaborazione con le scuole e le associazioni culturali del territorio
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
Biblioteca	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
Fototeca	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
Deposito	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente, riservato solo agli studiosi
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	È in corso la manutenzione delle vetrine
- delle collezioni	È in corso la ricollocazione del materiale esposto
- dei servizi	Si sta procedendo al riordino del deposito e alla manutenzione ordinaria e straordinaria del Museo
- delle attività di valorizzazione	Vengono periodicamente promosse mostre, eventi e concerti con le associazioni culturali
<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 sig. Michele Martorano.

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@beniculturali.it](mailto:sba-bas@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 0971323261.

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@beniculturali.it](mailto:sba-bas@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 della Basilicata "Dinu Adamesteanu" di Potenza**

Indirizzo Via Andrea Serrao, n. 11 - 85100 Potenza

Tel. 0971323211 Fax 0971323261

E-mail sba-bas@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**

**Basilicata Archaeological National Museum "Dinu Adamesteanu"**

Address Via Andrea Serrao, n. 11 - 85100 Potenza

Telephone 0971323211 fax 0971323261

E-mail sba-bas@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