



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale della Siritide e Parco
Archeologico - Policoro

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 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 e Parco archeologico 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 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 della Siritide 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).

Il Soprintendente è il dott. Antonio De Siena.

Il funzionario responsabile è il geom. Giuseppe Battafarano.

La sede

La struttura, di recente costruzione, realizzata con fondi europei, statali e regionali, sorge nella zona periferica a NE della città di Policoro, nei pressi del Castello baronale.

L’esposizione permanente è rappresentata da testimonianze materiali riferibili a contesti sacri, abitativi e necropolari databili tra il IX sec. a.C. ed il III d.C. provenienti dalle vallate dei fiumi Agri e Sinni. Il percorso di visita si snoda in 10 grandi sale espositive, alle quali si aggiunge una sala destinata ad ospitare conferenze.

La storia

Il Museo nazionale della Siritide, inaugurato nel 1969, ospita i materiali e le ricostruzioni di contesti relativi alle due colonie greche di *Siris* ed *Herakleia*, sorte nel territorio dell’attuale Policoro, rispettivamente, nel VII e nel V sec. a.C.

Nel 2000 il Museo è stato ampliato ed ha visto un nuovo allestimento, per dare spazio ai numerosi e importanti ritrovamenti archeologici provenienti dai siti delle colonie greche e dell’entroterra. Il Museo è contiguo all’area archeologica.

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;
- 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.

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.

L’esposizione, organizzata secondo un criterio cronologico, offre al visitatore un itinerario che, partendo dalla Preistoria e Protostoria del territorio, arriva al periodo medievale. In particolare, sono fruibili:

- le principali testimonianze materiali della costa ionica, riferibili all'Età del Ferro e provenienti dal sito di Santa Maria d'Anglona. La selezione di reperti illustra le competenze tecnologiche raggiunte dalle popolazioni locali di stirpe enotria ed il loro potere di acquisto, indicato dalla presenza di oggetti di ornamento, strumenti bronzei etrusco-campani e vasellame greco-corinzio nelle sepolture;
 - testimonianze significative delle modifiche all'assetto territoriale della costa ionica apportate dalla nascita delle colonie greche di Siris-Herakleia;
 - corredi funerari di epoca arcaica relativi ai siti indigeni di Aliano, Alianello e Guardia Perticara.
- La vista del Parco archeologico comprende due quartieri abitativi dell'antica Herakleia, ove sono fruibili i resti delle antiche case e botteghe datate tra IV e III sec. a.C.

Servizi

Accoglienza e informazioni: presso la biglietteria del Museo sono presenti una postazione di accoglienza ed informazioni al pubblico ed un espositore 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 rampe che consentono di accedere a tutte le sale e ai 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 geom. Giuseppe Battafarano.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Martedì 14:00-20:00; mercoledì-lunedì 9:00-20:00; Parco come Museo, ma chiusura 30 min. prima del tramonto
Giorni di apertura	Tutti i giorni eccetto il Martedì mattina. Chiuso nei giorni: 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal MiBACT)
Accoglienza	
Sito web	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
Biglietteria	È presente una biglietteria all'ingresso del Museo, all'interno della quale è possibile richiedere informazioni Intero: € 2,50; ridotto: € 1,25; gratuito come da normativa vigente (sul sito www.beniculturali.it – sezione Luoghi della cultura) Per la prima domenica di ogni mese è vigente la gratuità della fruizione dei siti
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 20 min
Informazione e orientamento	All'ingresso del Museo si trova una biglietteria, all'interno della quale il personale fornisce servizi di accoglienza e di informazione
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Depliant informativi gratuiti realizzati dall'APT Basilicata
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
- presenza di segnaletica interna	Il Museo e il Parco sono dotati di pannelli esplicativi relativi alle esposizioni e ai percorsi
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare altro personale di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'accesso per persone con diversa abilità è reso possibile grazie alla presenza di rampe di accesso al Museo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Il Museo ed il Parco sono interamente visitabili
- sale aperte alla fruizione	L'intero percorso museale non può essere occupato da più di n. 45 persone. La pulizia degli spazi viene effettuata una volta al mese
- spazi dedicati alla fruizione	Nel Museo è fruibile l'interno spazio allestito. Nel parco è fruibile l'intero percorso
- spazi dedicati alla comunicazione	Progetti con le scuole del territorio consentono la realizzazione temporanea di laboratori (simulazione di scavo archeologico) nel Parco e nel Museo (visite guidate tematiche)
Zone di sosta	Nel Museo e lungo il percorso del Parco è possibile sostare e sedersi sulle 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 delle sale e delle rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	Sono presenti pannelli esplicativi lungo tutto il percorso del Museo e del Parco in lingua italiana
- pannelli e/o schede mobili	
- didascalie	Nel Museo sono disponibili didascalie nell'intera esposizione in lingua italiana
- visite didattiche	Su prenotazione e a pagamento, anche in altre lingue
- sito web	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
VALORIZZAZIONE	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono attività espositive e/o 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 e presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Nell'ambito di determinate iniziative si partecipa a pubblicazioni esterne, relative allo studio dei beni archeologici del Museo e del Parco
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono la stampa (quotidiani), la cartellonistica e i siti web istituzionali
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Il personale qualificato è disponibile durante l'orario di apertura del Museo
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Previa richiesta e autorizzazione del Soprintendente
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Stampa, cartellonistica e siti web istituzionali
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Previa richiesta e autorizzazione del Soprintendente
Ampiezza	
Disponibilità di:	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- schede di catalogazione	È in corso l'informatizzazione delle schede catalografiche esistenti
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Il Museo coordina progetti annuali soprattutto in collaborazione con le scuole e le associazioni culturali del territorio
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Mediante la stampa, la cartellonistica e i siti web istituzionali
SERVIZI SPECIALISTICI	
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
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Periodicamente si realizzano progetti miranti all'ampliamento dell'offerta culturale, curando in particolar modo il prolungamento degli orari di apertura dei siti
- delle attività di valorizzazione	Vengono periodicamente promosse mostre, eventi e/o concerti con le associazioni culturali e laboratori didattici con le scuole
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 geom. Giuseppe Battafarano.

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.policoromuseo@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0835972154.

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.policoromuseo@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 Siritide e Parco Archeologico

via Colombo, 8 - 75025 Policoro

Tel./Fax + 39 0835972154

sba-bas.policoromuseo@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

Siritide National Archaeological Museum and Archaeological Park

via Colombo, 8 - 75025 Policoro

Tel./Fax + 39 0835972154

sba-bas.policoromuseo@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