



## 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**

Piazza Umberto I - Castello Pirro del Balzo  
Italia

### **Città**

Venosa

### **Cap**

85029

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale di Venosa

### **Acronimo**

MANV

### **Sito Web**

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

### **Email**

[pm-bas.museovenosa@beniculturali.it](mailto:pm-bas.museovenosa@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Dott. Antonio MANTRISI

**Telefono**

0972.36095

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Parco Archeologico di Venosa	Via Ofantina-Loc. S. Rocco

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1991

**Notizie storiche**

Il Museo fu istituito con Decreto Ministeriale del 19.03.1985, espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt. 53 e 101, cc. 1 e 3 D.Lgs. 42/2004). Il Museo è stato realizzato all'interno del Castello Pirro del Balzo che è anche sede degli Uffici del Polo Museale e della SABAP, costruito nel 1470 dal Duca d'Andria. Esso è testimonianza della storia più recente della città e di quanti a vario titolo lo abitarono. All'interno della struttura architettonica, a quota inferiore rispetto a quella di calpestio del cortile, sono state riscontrate evidenze archeologiche riferibili al periodo romano con caratteristiche di cisterne dell'acquedotto cittadino. Parte integrante del tessuto urbano è presente il Parco archeologico che conserva testimonianze comprese tra il periodo repubblicano e l'età medievale.

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

Il Museo si sviluppa a quota seminterrato del Castello e si articola in varie sezioni di periodi storici e di insediamenti del territorio, nello specifico: fase preistorica (dal paleolitico inferiore fino all'età dei metalli), fase preromana, romanizzazione, età repubblicana, imperiale, paleocristiana fino alla fase medioevale. All'interno del percorso di musealizzazione è visibile una mostra della Comunità fiorentina Ebraica databile dal IV al IX sec d. C. Si pone l'accento che all'interno del Museo sono presenti reperti di notevole importanza di carattere internazionale, in special modo la testa del "DIADUMENO" (datato II sec. d.C.) rappresenta una figura maschile di atleta nell'atto di cingere la propria chioma con la benda del vincitore. Per quanto attiene il parco Archeologico, conserva testimonianze comprese tra il periodo repubblicano e l'età medievale.

**Missione**

Il Museo e il Parco Archeologico rappresentano: sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio; 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, alternanza scuola-lavoro, lezioni tematiche e visite guidate; sede di mostre temporanee su tematiche specifiche o progetti didattici.

**Compiti e servizi**

Il percorso museale è articolato in 5 sezioni; Venosa tra la fine della Repubblica e l'età Augustea. Il percorso di visita del Parco archeologico comprende un'area termale, strutture abitative, complesso Episcopale della SS. Trinità (V-VI sec. d. C. Il percorso termina con l'Incompiuta (XII-XIII). Sono visitabili i resti dell'Anfiteatro in opera reticolata (I sec. d. C.). I servizi disponibili: accoglienza e informazioni, presso biglietteria. Accessibilità per persone con diversa abilità.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

una

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Antonio

**Cognome**

Mantrisi

**Qualifica**

Responsabile Museo Archeologico di Venosa

**Telefono**

0972.36095

**Email**

[antonio.mantrisi@beniculturali.it](mailto:antonio.mantrisi@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Museo e Parco 9,00/20,00 (chiusura martedì AM apertura PM 14,00) Chiusura Parco tutti i giorni un'ora prima del tramonto.

**Apertura serale**

- Occasionale
- Altro

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

12

### Giorni di apertura

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

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre con aperture straordinarie indette dal MIBACT.

### Numero di giorni di apertura annua

362

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

Si

### Presenza di social media

Sì

### Il museo è presente in altri siti web

Sì

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

Sì

### Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

### Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei

### 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**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

1

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- 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**

All'interno della struttura architettonica è fruibile il cortile centrale con il Loggiato sito al primo piano, gestiti direttamente dall'Amministrazione Comunale. Si specifica che il primo piano è sede della Biblioteca Comunale.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

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

No

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

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

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

No

**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**

- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### **Strumenti multimediali**

- Non presenti

### **Strumenti online**

- Sì
- Altro

### **Strumenti online: Altro**

Facebook

### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

### **Ove esistente, specificare orario**

Da concordare

### **Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Sussidi in LIS

### **Servizi di ospitalità**

#### **Caffetteria**

- In concessione

#### **Guardaroba custodito**

Non presente

#### **Servizi igienici**

Interni

### **Valorizzazione**

#### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

#### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

Sì

#### Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

#### Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

#### Precisare quali

Giornate Europee del Patrimonio, Festa dei Musei, F@mu, Giornata Nazionale del Paesaggio, Giornata Nazionale del Disabile, Festa della Donna, la Notte dei Musei, Certamen Horatianum.

#### Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

#### Precisare quali (2)

Alternanza Scuola-Lavoro con Istituti Scolastici, Progetti didattici con Istituti fuori Regione.

#### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

#### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Altro/specificare

#### Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Paesaggio e ambiente

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Social network

#### Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni

#### Accordi e convenzioni

- Accordi integrati
- Servizio civile

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

Sì

### Didattica affidata in concessione

No

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### 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

Garantita la consultazione

### 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
- Sito web
- Social network

- Pieghevoli

## Documentazione su beni conservati

### Orario

Con auto/ne della Direzione

### Numero di opere inventariate

Pezzi inventariati N° 24.808 - in deposito sono presenti 4.357 cassette

### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

### Numero di opere esposte

1.112

### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

### Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- Sì

#### **Biblioteca**

- Sì

#### **Fototeca**

- Sì

### **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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

#### **Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

#### **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**

È in fase di studio

#### **Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

#### **Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

### **Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

### **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 prima istanza perseguire un'attività di incremento e fruizione di servizi tecnologici e organizzativi finalizzati alle progettualità sulla valorizzazione culturale del territorio. Intervento di trasformazione e accessibilità dell'utenza con strumenti multimediali, con particolare attenzione alle persone con disabilità.

### **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.)**

In fase di cantierabilità - Lavori di Riqualificazione e valorizzazione funzionale del Castello e Area Archeologica. Ampliamento della superficie espositiva con relativi impianti tecnologici.

#### **Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

In fase di ricognizione in conseguenza alla fine dei lavori sopra menzionati.

#### **Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Ipotesi di realizzazione di un booksop

#### **Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Incrementare rapporti con Istituzioni e stakeholder con chiare caratteristiche culturali per scambi e rapporti di studio.

### **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**

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

**Indirizzo / Address**

Museo Archeologico Nazionale di Venosa

**Tel**

0972.36095

**Email**

pm-bas.museovenosa@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**