



## 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**

Via dei Normanni c/o Castello normanno- svevo  
Italia

### **Città**

Melfi

### **Cap**

85025

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale del Melfese "Massimo Pallottino"

### **Sito Web**

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

### **Email**

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

### **Responsabile**

dott.ssa Marta Ragazzino

### **Telefono**

0972 238726

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1976

**Notizie storiche**

Il Museo è ospitato nel Castello normanno-svevo di Melfi, dimora di re e di papi e sede di parlamenti e di concili. Qui l'imperatore Federico II promulgò le "Constitutiones Augustales" dette anche "Melphitanae". Raccoglie l'importante documentazione archeologica rinvenuta nel comprensorio del Vulture-Melfese.

L'immobile fu acquisito allo stato nel 1952 a seguito della donazione fatta dai Principi Doria- Pamphili, proprietari fin dal 1531 con il capostipite Ammiraglio Andrea Doria di Genova. Con D.M. del 30/05/2006 è stato titolato all'etruscologo Massimo Pallottino.

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

Il Museo è articolato su due piani delle restaurate sale del Castello. Qui i ricchissimi rinvenimenti tombali e i materiali di abitato sono esposti in maniera cronologica e territoriale. I ritrovamenti archeologici documentano la presenza di genti di cultura daunia nella fascia collinare lambita dal fiume Ofanto e di popolazioni nord-lucane nelle zone montuose dell'entroterra appenninico. Le Sale del Museo ospitano significative testimonianze archeologiche databili tra il VII sec. a.C. e il I sec. d.C. con l'esposizione di ricchissimi corredi funerari indicativi dell'adozione di usi e rituali greci da parte delle aristocrazie locali/indigene, che consentono di definire la complessità delle cerimonie praticate dalle genti daunie e nord-lucane in onore dei defunti. Lungo il percorso sono visitabili le "Sale Doria", con alcuni arredi originali e delle tele settecentesche. A piano terra è esposto uno straordinario sarcofago in marmo del II sec. d.C. riferibile a botteghe dell'Asia Minore

**Missione**

Il Museo rappresenta:

- sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio;
- sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgano a diverse fasce di utenti, mediante stages, alternanza scuola-lavoro, visite guidate e tematiche;
- sede di mostre temporanee su tematiche specifiche o progetti didattici.

**Compiti e servizi**

Il Museo ha il compito di tutelare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico del territorio di competenza.

I corredi funerari esposti nelle sale del museo sono rappresentati da raffinate ceramiche daunie , magnogreche, monumentali vasi a decorazione policroma, armature in bronzo, ornamenti in argento, oro, pasta vitrea e ambra.

Il museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

25

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Vincenza Ada

**Cognome**

Terzulli

**Qualifica**

Funzionario Bibliotecario

**Telefono**

0972 238726

**Email**

[vincenzaada.terzulli@beniculturali.it](mailto:vincenzaada.terzulli@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Lunedì 14:00-20:00; martedì-domenica 9:00-20:00

**Apertura serale**

- Occasionale

**Giorni di apertura**

- 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

### **Biglietteria**

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

### **Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

### **Possibilità di prenotazione**

Sì

### **Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

### **Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Tra 15' e 30'

### **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

### **Parcheggio riservato**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- 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**

> 50%

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

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

**Fruizione**

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

100%

**Pulizia delle sale**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- Non presente

### Caffetteria

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

## Servizi igienici

Interni

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

### 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

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

- Sito web
- Social network

## Accordi e convenzioni

- Servizio civile

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

Sì

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

## Documentazione su beni conservati

### Numero di opere esposte

1339

## Rapporti con il territorio

### Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

## 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 Attività Culturali e del Turismo

**Indirizzo / Address**

Museo Archeologico Nazionale del Melfese "Massimo Pallottino" Melfi

**Tel**

0972 238726

**Email**

pm-bas.museomelfi@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**