

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

Puglia

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via delle Carceri, 87
Italia

Città

Savelletri - Fasano (BR)

Cap

72015

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale e zona archeologica di Egnazia - Fasano

Sito Web

<http://www.musei.puglia.beniculturali.it>

Email

pm-pug.museoegnazia@beniculturali.it

Responsabile

Dott.ssa Angela Ciancio

Telefono

080 4829156

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1975

Notizie storiche

Le prime notizie di Gnathia nella letteratura archeologica risalgono al XVI secolo. A Francesco M. Pratilli si deve, nel 1745, la prima pianta della città in cui sono evidenziati i monumenti allora visibili, in seguito ricordati anche nei resoconti dei viaggiatori della seconda metà del XVIII sec. Nel primo volume interamente dedicato ad Egnazia (Ludovico Pepe, 1882), si descrivono le strutture antiche e si denuncia la pratica dello scavo clandestino. Il Museo venne ideato e realizzato negli anni '70 del Novecento (1975) con i Fondi della Cassa per il Mezzogiorno allo scopo di raccogliere ed esporre al pubblico la ormai copiosa documentazione rinvenuta negli scavi effettuati ad Egnazia a partire dal 1912, che avevano messo in luce tombe messapiche, cospicui resti della città romana e tardo antica e, sull'acropoli, una fortificazione medievale, le fondazioni di un tempio di III - II secolo a.C. e strutture abitative dell'età del Bronzo.

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

Il sito di Egnazia si trova al confine tra due antiche aree culturali della Puglia, la Messapia e la Peucezia. Il Museo e la relativa zona archeologica sono inseriti in un ambito di particolare valenza paesaggistico-ambientale, caratterizzato da splendidi esemplari di ulivi secolari e da un tratto di litorale marino, fortemente segnato dalla presenza dell'uomo. Vi si conservano testimonianze relative alle diverse fasi di vita di questo importante centro della costa adriatica pugliese, che si evolve e sviluppa su un arco di tempo molto ampio, dal XVI secolo a.C. al XIII secolo d.C.

Il Museo Archeologico Nazionale "Giuseppe Andreassi", parte integrante della zona archeologica di Egnazia, è ubicato all'esterno del circuito murario difensivo di IV secolo a.C. che racchiude l'area della città antica. Citata da autori come Plinio, Strabone, Orazio, l'antica città di Egnazia ebbe grande importanza nel mondo antico per la sua posizione geografica, la presenza del porto e della Via Traiana.

Missione

Il Museo Nazionale Archeologico di Egnazia è un'istituzione pubblica al servizio della società multiculturale e del suo sviluppo civile; conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio archeologico conservato presso il Museo e delle evidenze monumentali relative all'antica città di Egnazia visibili nel Parco. Contribuisce alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia" con gli oggetti della cultura materiale; fornisce codici di lettura del nostro passato e promuove, attraverso la conoscenza delle storie locali, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni.

Compiti e servizi

Il Museo offre spazi per l'accoglienza anche esterni e informazioni, servizi anche per persone con disabilità, archivio, biblioteca, fototeca, spazi per attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi per la sosta, bookshop e parcheggi di prossimità. Il percorso espositivo documenta la storia e la topografia di Egnazia nello svolgersi delle sue vicende. Oltre alle visite guidate tradizionali, si propongono alle scolaresche visite tematiche, seminari e laboratori.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

13

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Angela

Cognome

Ciancio

Qualifica

funzionario archeologo

Telefono

080 4829056

Email

angela.ciancio@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30 - 19.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

1 Gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

363

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

Sì

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
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail

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

Tra 15' e 30'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

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

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

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

Parcheggio riservato

Sì

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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

13

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Meno di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

Area espositiva, Acropoli, necropoli, città romana

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

Sì

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

Sì

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

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Mappe tattili
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

audioguida dedicata

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

Piano di comunicazione annuale del MIBAC (Settimana della Cultura, Giornate europee del Patrimonio, Festa della Musica, Festa dei Musei, aperture straordinarie serali - Sere d'Estate al Museo).

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Drawing Egnazia

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

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

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

9.00-13-00

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

9.00-13.00

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**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.00-13.00

Numero di opere inventariate

25.700

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

3.206

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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%
- Consultabili in sede

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

- No

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, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Gruppi organizzati

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

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.)

Attività di pianificazione e marketing territoriale, audience development, cultura e partecipazione.

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.)

Potenziamento del sistema di illuminazione del parco archeologico.
Ridefinizione degli spazi al piano seminterrato per l'incremento delle aree espositive includendo anche parte dei depositi.

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

Riorganizzazione e messa a norma dei depositi contenenti i reperti. Riorganizzazione esposizione. Mostre tematiche.

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

Ampliamento aree per parcheggio, creazione di nuovo centro di accoglienza e orientamento alla visita (con biglietteria, caffetteria e servizi) presso un edificio a parte già presente nel parco.

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.)

programma estivo "Drawing Egnazia": eventi, attività esperienziali, percorsi tecnologici e interattivi.

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**

Museo Archeologico Nazionale e zona archeologica di Egnazia - Fasano (Brindisi)

Indirizzo / Address

Via delle Carceri, 87

Tel

080 4829156

Email

pm-pug.museoegnazia@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