

## 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

Piazza G. Bovio, 35  
Italia

### Città

Ruvo di Puglia

### Cap

70037

### Denominazione

Museo Nazionale Jatta - Ruvo di Puglia

### Sito Web

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

### Email

[pm-pug.museoruvo@beniculturali.it](mailto:pm-pug.museoruvo@beniculturali.it)

### Responsabile

dott.ssa Claudia Lucchese

### Telefono

080 3612848

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1993

**Notizie storiche**

Il Museo ha sede nel Palazzo Jatta, costruito fra il 1842 e il 1844 su progetto dell'architetto bitontino Luigi Castellucci. Di stile neoclassico, l'edificio si affaccia sul lato sud di piazza G. Bovio e si articola intorno ad una grande corte quadrangolare. Nel Museo sono conservati gli oltre duemila reperti archeologici appartenuti per circa due secoli alla famiglia Jatta, quasi tutti ritrovati nel territorio di Ruvo. La collezione privata si formò in gran parte nella prima metà dell'Ottocento quando a Ruvo ebbe inizio un'intensa attività di scavo volta al recupero di oggetti preziosi. I materiali raccolti furono poi esposti in un'ala del palazzo di famiglia, adibita a Museo ed allestita da Giovanni Jatta junior. La collezione Jatta è oggi l'unica fra le raccolte ottocentesche pugliesi ad essersi conservata nella sua integrità, se si eccettua il nucleo di monete antiche purtroppo trafugato nel 1915, ed è stata acquistata dallo Stato tra il 1990 e 1991.

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

L'attuale allestimento del Museo rispecchia quasi integralmente l'ordinamento dei reperti concepito da Giovanni Jatta jr. nell'Ottocento. Secondo i canoni estetici dell'epoca, i materiali furono esposti nelle quattro sale in progressione, partendo da quelli considerati meno pregevoli, per poi passare alle ceramiche figurate, in un crescendo che culmina nell'ultima sala con l'esposizione del cratere attico del pittore di Talos, ritenuto l'opera di più alto valore artistico presente nel Museo. Dalla IV sala si accedeva un tempo alla V, che custodiva la collezione numismatica, trafugata nel 1915. Il Museo Archeologico Jatta nell'aver conservato l'impianto espositivo ottocentesco originario costituisce un modello fondamentale per gli studi concernenti la storia del collezionismo aristocratico a livello italiano ed europeo consentendo, mediante gli odierni approcci della metodologia della ricerca storico archeologica, un peculiare arricchimento delle conoscenze scientifiche sul tema.

**Missione**

Il Museo Nazionale Jatta è un'istituzione pubblica al servizio della società e del suo sviluppo civile. Conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, ai fini conoscitivi ed educativi, del patrimonio materiale ed immateriale posseduto. La missione del Museo è quella di contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia" con gli oggetti della cultura materiale; fornire codici di lettura del nostro passato più lontano; promuovere, attraverso la conoscenza della storia locale, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni; promuovere la conoscenza del patrimonio conservato attraverso la divulgazione ed il prestito delle opere, nell'ambito di esposizioni temporanee organizzate in Italia e all'estero.

**Compiti e servizi**

Il Museo Nazionale Jatta offre spazi per l'accoglienza anche esterni e informazioni, servizi anche per persone con disabilità, archivio, spazi per attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi per la sosta e parcheggi di prossimità. Il percorso espositivo si articola all'interno di quattro sale al piano terra dell'edificio, ospitando una raccolta di oltre duemila reperti archeologici.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

4

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Claudia

#### Cognome

Lucchese

#### Qualifica

funzionario archeologo

#### Telefono

080 3612848

#### Email

[pm-pug.museoruvo@beniculturali.it](mailto:pm-pug.museoruvo@beniculturali.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

da lunedì a domenica 8.30 - 13.30; giovedì e sabato 8.30 - 19.30

#### Apertura serale

- Occasionale

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

6

#### 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 gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

**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**

15-20'

**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

- 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)

- No

#### 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

Sì

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

< 50%

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

100%

#### Personale dedicato

No

#### Fruizione

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

100%

**Sale aperte**

4

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Tutte le quattro sale del Museo sono fruibili in progressione ma in condizioni particolari di affluenza del pubblico l'accesso è consentito a gruppi di non oltre 30 persone.

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Sale espositive, sala multimediale.

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

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

Solo interna

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

Sì

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

Sì

**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**

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

**Guide brevi**

Gratuite

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Audioguide**

- Gratuite
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

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

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

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

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente



**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

No

**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**

No

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

Sì

**Precisare quali**

Il Museo partecipa a manifestazioni organizzate dal Piano di comunicazione MIBAC: Settimana della Cultura, Giornate Europee del Patrimonio, Festa della Musica, Festa dei Musei, Aperture straordinarie - Sere d'estate al museo.

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

Sì

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**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**

no

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

no

**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
- Mailing list
- Social network

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### **Orario**

9.00-13-00

##### **Numero di opere inventariate**

2000 circa

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

100%

##### **Numero di opere esposte**

2000 circa

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

100%

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

- 100%

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

- 100%

##### **Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

#### **Servizi specialistici**

##### **Depositi**

- No

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**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 soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**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
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- 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.)**

Completamento dell'impianto di illuminazione interna delle vetrine. Realizzazione di audio guide, rivisitazione degli allestimenti e degli apparati didascalici

## 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.)**

Ampliamento degli uffici e dei servizi.  
Allestimento di un aula didattica e di una biblioteca

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

Restauro dei reperti

**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.)**

Pubblicazione del Corpus Vasorum Antiquorum

## 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 Nazionale Jatta - Ruvo di Puglia (Bari)

**Indirizzo / Address**

Piazza Bovio, 35

**Tel**

080 3612848

**Email**

pm-pug.museoruvo@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**