



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 della Cultura 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

Area Geografica	Regione
Sud	Puglia
Indirizzo	
Via Kennedy 18	
Città	Cap
Canosa di Puglia	76124
Denominazione	
Museo archeologico nazionale di Canosa di Puglia	
Sito Web	Email
https://museipuglia.cultura.gov.it/musei/museo-nazionale-archeologico-di-canosa	anita.rocco@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Anita Rocco	0883664176
Eventuali Altre sedi	
Denominazione	Indirizzo
Edificio Mazzini	Via Piave 67

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2015

Notizie storiche

Canosa, città dell'archeologia, è tra i centri della Puglia più ricchi di testimonianze del passato. Dalla fine del '700 si susseguono importanti scoperte per lo più casuali. I reperti, soprattutto i corredi delle tombe ellenistiche, sono oggetto di una vera e propria caccia al tesoro e, in assenza di controllo da parte delle istituzioni, finiscono più o meno lecitamente ad arricchire collezioni private oltre che i musei di Napoli, Taranto, Bari e di tutto il mondo. Un momento di svolta è rappresentato dalla scoperta della Tomba degli Ori nel 1928. Il suo ricco corredo sarà esposto, solo per pochi anni, nel museo archeologico della città, ospitato nel palazzo comunale, fondato nel 1934. La quantità e la qualità dei rinvenimenti archeologici ha richiesto negli anni spazi sempre maggiori. Così nel 1994, a seguito di una convenzione con la Fondazione Archeologica Canosina, il Ministero per i Beni Culturali e Ambientali utilizza l'ottocentesco Palazzo Sinesi come deposito dei reperti p

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

Il Museo è ospitato in un edificio del XIX secolo, Palazzo Sinesi, dotato di un atrio e di dieci stanze al primo piano adibite a spazi espositivi ed uffici. L'offerta espositiva è stata ampliata in modo da offrire un quadro su Canosa in età arcaica ed ellenistica, aggiungendo tra i materiali esposti i corredi delle tombe di vico Pasubia e via Legnano (VI - V a.C.) e dell'ipogeo di vico san Martino (IV a.C.) che

ora si affiancano al ricco e prestigioso corredo dell'Ipogeo Varrese.

E' una struttura in costante dialogo e positiva sinergia con la realtà culturale cittadina che, data l'unicità dei materiali custoditi, si apre a contesti nazionali ed internazionali.

Missione

Il Museo è un'istituzione pubblica: conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio archeologico conservato presso il Museo e delle evidenze monumentali del castello.

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, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali assicura la conservazione, l'incremento, l'ordinamento, lo studio, l'esposizione, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio archeologico. Tutte le collezioni archeologiche esposte sono servite da apparato didascalico in lingua italiana; sono presenti pannelli e didascalie in lingua inglese; si propongono visite didattiche alle collezioni del Museo, itinerari tematici e laboratori.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

8

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Anita

Cognome

Rocco

Qualifica

Direttrice

Telefono

0883664716

Email

anita.rocco@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9-18

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

Giorni di apertura

- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 Gennaio, 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
260	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	No
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	8
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
> 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> Sala video
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Schede mobili

No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Guide brevi

Gratuite

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Catalogo generale

- Non presente

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

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

- Su prenotazione

Audioguide

- A pagamento

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- In concessione

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee****Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

Sì

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

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

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Precisare quali (2)

Mostre

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Didattica affidata in concessione

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Me • Gio • Ve • Sa 	9-17
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
2000	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
400	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Si
Servizi specialistici	
Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee 	

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

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

Sì, all'interno del museo

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

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

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

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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

- 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.)

L'Istituto è attento al continuo rinnovamento e adeguamento, per garantire una sempre maggiore fruibilità degli spazi espositivi.

E' in fase di avvio un piano di comunicazione per promuovere le attività di cantiere per la nuova sede del Museo

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.)

A seguito di un fruttuoso dialogo con il Comune di Canosa di Puglia teso ad individuare una sede idonea ad ospitare le rilevanti testimonianze archeologiche di Canosa di Puglia, un'ampia porzione dell'edificio scolastico di proprietà comunale "G. Mazzini" è stata concessa in comodato d'uso gratuito per 50 anni alla Direzione Regionale Musei Puglia affinchè ospiti il Museo Archeologico Nazionale.

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 DELLA CULTURA

Castello svevo di Bari - Direzione regionale Musei nazionali
Puglia

Indirizzo / Address

Via Pier l'Eremita 25b

Tel

0805285231

Email

drm-pug@cultura.gov.it