

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

Gioia del Colle (BA), Strada Provinciale n° 61 Gioia-Turi Km 4,5.
Italia

Città

Gioia del Colle (BA)

Cap

70023

Denominazione

Parco Archeologico di Monte Sannace

Sito Web

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

Email

pm-pug.parcomontesannace@beniculturali.it

Responsabile

dott. Fabio Galeandro

Telefono

080 3483052

Eventuali Altre sedi**Denominazione****Indirizzo**

Parco Archeologico di Monte Sannace

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1977

Notizie storiche

Il Parco Archeologico di Monte Sannace custodisce uno fra i più importanti siti indigeni della Puglia preromana. L'insediamento ha restituito evidenze riferibili ad un arco cronologico molto ampio che a partire dall'età del Ferro giungono fino all'età romana primo-imperiale. La massima floridezza del sito è circoscrivibile ai secoli VI-III a.C. e in particolare alla fase ellenistica. Monte Sannace nella seconda metà del IV secolo a.C. si circonda di mura difensive che disegnano la suddivisione del centro in acropoli e abitato posto nella pianura ad occidente.

Interessata fin dall'Ottocento da scavi abusivi e depredeamenti, l'area è stata oggetto di un primo intervento di scavo nel 1929, condotto da Michele Gervasio, direttore del Museo di Bari. Quindi, campagne regolari di ricerca sono state condotte dalla Soprintendenza archeologica dal 1957 al 1961, sotto la direzione di Bianca Maria Scarfi, successivamente riprese a partire dal 1976 contestualmente all'istituzione del Parco.

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

Situato a metà strada tra Bari e Taranto, all'interno di un'area di 35 ha ca., il Parco archeologico di Monte Sannace custodisce le testimonianze di una importante città peucezia (Thuriae?). È inserito all'interno di un paesaggio ancora integro di tipo mediterraneo, al centro delle Murge. Alla valenza archeologica si aggiunge quella paesaggistica, dal momento che il parco offre la possibilità di immergersi appieno nel paesaggio della murgia. Il percorso di visita prevede due itinerari: uno archeologico e l'altro naturalistico. Nel primo caso viene offerta al visitatore la possibilità di osservare la configurazione topografica e le caratteristiche strutturali della città antica; nel secondo, di apprezzare le qualità naturalistico-ambientali del luogo nel suo complesso e di raggiungere punti di osservazione di particolare interesse paesaggistico. Entrambi i percorsi si snodano tra pianura e collina, incrociandosi e, talvolta, sovrapponendosi.

Missione

Il Parco è un'istituzione pubblica: conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio archeologico e naturalistico custodito.

Contribuisce alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia"; 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 Parco, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali assicura la conservazione, lo studio, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio archeologico e offre ampi spazi esterni per l'accoglienza, per la sosta, per attività educative e didattiche, informazioni, servizi anche per persone con disabilità, sala conferenze/proiezioni e parcheggi di prossimità.

Il percorso di visita prevede due itinerari: uno archeologico e l'altro naturalistico

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

/

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Fabio

Cognome

Galeandro

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono

080.5285277

Emailfabio.galeandro@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30-15.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6.5

Giorni di apertura

- Me
- Gio
- Ve
- Sa

- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

Acquisto del biglietto

- Presso altri musei

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

Meno di 15'

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
- Mappe di orientamento
- 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

Fruizione

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi dedicati alla comunicazione

- Centro visitatori

Zone di sosta

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

75%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

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

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Attività in collaborazione con università e istituti culturali.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Paesaggio

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Progetti europei

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

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

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

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

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- No

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

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

No

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

No

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

- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- 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.)**

Ampliamento della ricerca archeologica e quindi delle aree fruibili.

Realizzazione filmati di realtà aumentata al fine di aumentare l'attrattività, di ampliare la tipologia dei visitatori e di rendere più immediatamente e pienamente intellegibile la parte archeologica.

Miglioramento della definizione dei percorsi naturalistici, al fine di rendere più fruibile questa parte della visita.

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.

Realizzazione del sistema di videosorveglianza del parco archeologico.

Ridefinizione degli spazi al piano seminterrato per l'incremento delle aree di accoglienza ed espositive.

Riorganizzazione e messa a norma dei depositi contenenti i reperti.

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

Parco Archeologico di Monte Sannace

Indirizzo / Address

Gioia del Colle (BA), Strada Provinciale n° 61 Gioia-Turi Km 4,5.

Tel

080.3483052

Email

pm-pug.parcomontesannace@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