



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ
CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Archeologico Nazionale, Parco archeologico dell'Area
Urbana ed Area archeologica
delle Tavole Palatine - Metaponto

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero dei Beni e le Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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.

Il Museo ed il Parco archeologico si adopereranno 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*

Il Museo 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. L'Area urbana del Parco archeologico di Metaponto è momentaneamente chiusa al pubblico, a causa dei recenti eventi alluvionali del 7 ottobre e 1 dicembre.

- *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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La natura giuridico-istituzionale

Il Museo archeologico nazionale di Metaponto è un “Istituto della Cultura” che espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt. 53, 101, cc.1 e 3, D. Lgs. 42/2004).

Il Soprintendente è il dott. Antonio DE SIENA.

Il funzionario responsabile è il geom. Vincenzo ARCUTI.

Le sedi

Il Museo

Costruito su una lieve collina artificiale, è facilmente individuabile dalla piazza della vicina parrocchia dedicata a S. Leone Magno. Nell'area antistante è ricostruito un gruppo di tombe arcaiche (VII-VI sec. a.C.) appartenenti all'aristocrazia metapontina, ubicato lungo l'asse viario di collegamento tra l'antica città ed il santuario extraurbano di *Hera* (c.d. “Tavole Palatine”).

Il Parco archeologico

Il Parco archeologico dell'Area urbana si trova invece a poche centinaia di metri, in contrada Sansone, raggiungibile attraversando la piazza del Borgo moderno di Metaponto e percorrendo Via H. Sieberg, meglio conosciuta come Viale Apollo Licio.

Le Tavole Palatine

Lungo la S.S. 106 Jonica si trova il santuario extraurbano di *Hera* (c.d. “Tavole Palatine”), monumento simbolo della colonia achea.

La storia

Inaugurato nel gennaio 1991, il Museo archeologico nazionale di Metaponto propone, attraverso una selezione di reperti di recente acquisizione, un quadro completo del territorio metapontino, dalle prime manifestazioni preistoriche al periodo tardoantico. Nel corso degli anni ha ospitato mostre ed iniziative culturali che hanno rappresentato una straordinaria occasione di valorizzazione per il territorio.

La missione

Il Museo rappresenta:

- una sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio;
- la sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio di competenza;
- la sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti, mediante seminari, convegni, *stages* e corsi di formazione, lezioni tematiche e visite guidate;
- sede di mostre temporanee su tematiche specifiche o progetti didattici.

Il territorio

Il Museo si propone come “museo del territorio”, la cui missione è quella di rendere consapevoli cittadini, scuole e associazioni della propria identità e della propria storia, garantendo loro l'opportunità e il diritto di fruire dei beni culturali del territorio.

Offerta culturale

Museo Archeologico Nazionale

Le sezioni principali del Museo illustrano:

- le forme iniziali del popolamento ad opera degli Enotri-Choni durante la media Età del Bronzo e l'Età del Ferro;
- l'arrivo dei Greci dalla regione del Peloponneso chiamata Acaia durante il VII sec. a.C.;
- la formazione della colonia tra i fiumi Bradano e Basento con l'occupazione del territorio e lo sviluppo della città;
- le trasformazioni dei centri italici dell'entroterra tra il VI ed il IV sec. a.C.;
- il periodo della conquista romana e del graduale abbandono di Metaponto.

Tra le mostre allestite si ricordano:

- "Coloni greci e Italici: le forme dell'integrazione" (2 aprile 2006-30 settembre 2006).
- "Lo sguardo di Eros. Le forme del corteggiamento e della seduzione. Recenti scoperte del Metapontino" (26 marzo 2008-4 maggio 2008);
- Inaugurata lo scorso 10 agosto la mostra "Tetti metapontini e Recenti restauri" che durerà fino al prossimo 30 aprile.

Parco Archeologico

La città, sorta nel VII sec. a.C. in una fertile pianura alluvionale alla foce del fiume Basento, deriva probabilmente il suo nome da un eroe locale, *Metabos*, a conferma della partecipazione alla fondazione di componenti delle comunità indigene. Della città greco-romana, che aveva un perimetro di circa 7 Km ed un'area di 150 ettari, sono visibili il reticolo stradale, il santuario, l'*agorà* con l'*ekklesiasterion*-teatro, il quartiere ceramico ed il *castrum*.

Sul lato opposto della moderna strada che porta al Parco archeologico, a ridosso della linea ferroviaria, si sviluppa l'area del *castrum*, realizzato tra l'*agorà* e la linea delle mura orientali, probabilmente per ospitare la guarnigione militare romana durante le vicende belliche del III sec. a.C., prima della sconfitta definitiva ad opera dell'esercito cartaginese guidato da Annibale.

Tavole Palatine

Ai confini del territorio, i coloni realizzarono due santuari, posti a controllo della viabilità e delle risorse idriche, il santuario di "S. Biagio alla Venella" e le "Tavole Palatine", monumento simbolo della colonia achea, nelle cui vicinanze è ubicato l'edificio dell'*Antiquarium*, che ospitava i rinvenimenti delle prime campagne di scavo condotte dalla Soprintendenza. Dell'originario tempio dorico, dedicato ad *Hera*, sono tuttora visibili 15 colonne.

Necropoli

Testimonianze ulteriori dell'insediamento di Metaponto provengono dalle necropoli, tra le quali si segnala quella occidentale di Crucinia, posta lungo il percorso che collegava la città alle "Tavole Palatine".

I servizi

Accoglienza e informazioni: presso la biglietteria del Museo sono presenti una postazione di accoglienza ed informazioni al pubblico ed un espositore di materiale di promozione turistica, elaborato in collaborazione con l'APT di Basilicata. Sono inoltre presenti nelle sale del Museo indicazioni sul percorso museale e sui servizi igienici.

Nel Parco archeologico e nell'Area delle "Tavole Palatine" vi sono pannelli informativi, anche in lingua inglese.

Accessibilità: il Museo è dotato di servizi igienici per persone diversamente abili e di rampe di accesso a tutte le sale. Il Parco archeologico e l'Area delle "Tavole Palatine" possono essere sottoposti ad interventi di manutenzione che implicano una particolare attenzione. Presso il punto di accoglienza del Parco vi sono servizi igienici dedicati a persone diversamente abili, oltre ad ampie zone di parcheggio.

Concessione spazi: le aree archeologiche ospitano eventi e manifestazioni previa richiesta al Soprintendente.

Dispositivi e misure di sicurezza: le sale del Museo sono sottoposte a videosorveglianza.

Il referente per la compilazione della Carta è il geom. Vincenzo Arcuti.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | Museo: Lunedì 14:00- 20:00; martedì-domenica 9:00–20:00 Parco: Lunedì-domenica 9.00-30 min. prima del tramonto. <i>Causa carenza di personale il Parco potrebbe essere chiuso senza preavviso.</i> Pertanto, si consiglia di chiedere conferma telefonando al Museo (0835/745327) |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni, escluso il lunedì mattina. Chiuso nei giorni: il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal MiBACT) |
| Accoglienza | |
| Sito web | http://www.archeobasilicata.beniculturali.it |
| Biglietteria | È anche punto informativo. Intero: € 2,50; ridotto: € 1,25; gratuito come da normativa vigente (sul sito www.beniculturali.it – sezione Luoghi della cultura). Il biglietto è valido per visitare sia il Museo che il Parco archeologico Per la prima domenica di ogni mese è vigente la gratuità della fruizione dei siti |
| Attesa per l'acquisto del biglietto | Max 15 min |
| Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie | Max 30 min |
| Informazione e orientamento | In prossimità dell'ingresso del Museo, vicino alla biglietteria |
| - esistenza di un punto informativo | |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito | <i>Depliant</i> informativi sono collocati in un totem all'ingresso del Museo e presso la biglietteria |
| - disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi | http://www.archeobasilicata.beniculturali.it (in <i>home page</i> e nella Carta dei Servizi) |
| - presenza di segnaletica interna | Il Museo è dotato di segnaletica relativa al percorso (anche del Parco) |
| - presenza di segnaletica esterna | La segnaletica esterna, evidente, è completa di denominazione e orari di apertura |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| - addetti ai servizi e personale di sala | Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | Rampe consentono di accedere a tutte le sale; servizi igienici dedicati |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione | Il Museo è visitabile al 100%. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana |
| - spazi dedicati alla fruizione | Nel Museo è fruibile l'80% dello spazio totale. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana |
| - spazi dedicati alla comunicazione | Su prenotazione è possibile effettuare temporanee proiezioni di materiale audiovisivo e laboratori didattici |
| Zone di sosta | Presso l'ingresso e lungo il percorso del Museo |
| Illuminazione | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, degli spazi, delle rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi |
| Efficacia della mediazione | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili | Pannelli in italiano: 100%; in inglese: 50% |
| - didascalie | In tutte le sale del Museo sono presenti didascalie; nel Parco archeologico e nell'Area delle "Tavole Palatine" vi sono pannelli informativi, anche in lingua inglese |
| - visite didattiche | Su prenotazione e a pagamento, con personale esterno abilitato |
| - sito web | http://www.archeobasilicata.beniculturali.it |
| - strumenti <i>online</i> | Informazioni sull'esposizione museale sul sito istituzionale nella sezione dedicata al Museo (Struttura-Musei archeologici nazionali e Parchi archeologici) |
| SERVIZI MUSEALI | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| Ampiezza | |
| Guardaroba | Gratuito |
| Deposito oggetti | Gratuito |
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | Si realizzano mostre e convegni di carattere scientifico e culturale, anche organizzati da terzi. Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | Spettacoli musicali e teatrali, gare interregionali di ciclocross, passeggiate archeologiche, convegni, progetti didattici |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | Si partecipa a pubblicazioni esterne di carattere scientifico e divulgative |
| Diffusione delle attività/iniziativa | Attraverso stampa, cartellonistica e i siti web istituzionali |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Iniziativa: | |
| visite e percorsi tematici | Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | Progetto "Pitagora" con le scuole del territorio |
| - altre iniziative | Simulazione di uno scavo archeologico nella zona antistante il Museo, previa richiesta ed autorizzazione del Soprintendente |
| Informazioni e assistenza con personale qualificato | Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica | Previa richiesta ed autorizzazione del Soprintendente |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | Attraverso stampa, televisione e servizi <i>on line</i> (sito web istituzionale ed e-mail) |
| DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI | |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| Ampiezza | |
| Disponibilità di: - schede di catalogazione | È in corso l'informatizzazione delle schede catalografiche esistenti |
| - schede di movimentazione | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| - archivio fotografico | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> | Il Museo coordina progetti annuali soprattutto in collaborazione con le scuole e le associazioni culturali del territorio |
| SERVIZI SPECIALISTICI | |
| Archivio | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| Fototeca | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente |
| Deposito | Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente, riservato solo agli studiosi |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| Iniziativa finalizzate al miglioramento: - delle strutture | È in corso un progetto per l'ampliamento delle sale e delle zone di sosta |
| - delle attività di valorizzazione | Vengono periodicamente promosse mostre, eventi e concerti con le associazioni culturali |
| RECLAMI | |
| Reclami | mbac-sba-bas@mailcert.beniculturali.it |

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il geom. Vincenzo Arcuti.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: sba-bas.metapontomuseo@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0835745295.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail sba-bas.metapontomuseo@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

**Museo archeologico nazionale di Metaponto,
Parco archeologico dell'Area urbana ed Area archeologica delle Tavole Palatine**
Viale Aristeia, n. 21 – Metaponto Borgo (MT)
Tel. + 39 0835745327 / Fax + 39 0835745295
sba-bas.metapontomuseo@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

**Metaponto National Archaeological Museum,
Urban Area Archaeological Park and Tavole Palatine Archaeological Area**
Viale Aristeia, n. 21 – Metaponto Borgo (MT)
Tel. + 39 0835745327 / Fax + 39 0835745295
sba-bas.metapontomuseo@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days