

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 (Il registro è disponibile a fine percorso).

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Nazionale di Volcei si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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.

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.

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

LA STRUTTURA

Condizione giuridica

Il Museo Archeologico Nazionale di VOLCEI (MANVO) è "Istituto della cultura" di proprietà statale, demanio culturale inalienabile dello Stato, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro. (D.Lgs. 42/04, artt. 53,101c.1 e 3). Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale. Il Museo fa parte della Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Province di SA-AV-BN-CE, che è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MIBAC) Con atto di Convenzione, sottoscritto in data 4.12.2009 la gestione economica e del personale è stata affidata all'Amministrazione Comunale, nelle more della costituzione di un soggetto giuridico per la gestione, mentre tutta l'attività scientifica e la Direzione del Museo sono riservate alla Soprintendenza per i Beni Archeologici.

Il Museo è anche sede dell'ufficio territoriale della Soprintendenza per i Beni Archeologici delle province di SA-AV-BN-CE per la tutela archeologica della zona Valle del Platano e del Tanagro.

Sede

Il Museo Archeologico Nazionale ha sede nello storico Convento degli Eremitani di S. Agostino, realizzato nella forma attuale, dall'Architetto Natale da Ragusa nel 1474 e passato in proprietà comunale dopo l'unità d'Italia.

Indirizzi: Museo Archeologico Nazionale di Volcei "Marcello Gigante" Piazza Municipio, 1 Buccino (SA) (0828.951815 fax. 0028. 951815 e-mail: info@volcei.net).

Sede Soprintendenza per i Beni Archeologici delle province di SA-AV-BN-CE, via Trotula de Ruggiero 6/7 84121 Salerno Tel. 089 5647201.

e- mail: sba-sa@beniculturali.it

Storia

Dopo il terremoto del 23 novembre 1980 la Soprintendenza per i Beni Archeologici di SA-AV-BN avviò un'intensa attività nel centro storico e nel territorio di Buccino che ha portato alla progettazione e realizzazione di interventi di ampio respiro, con la realizzazione di un Parco archeologico urbano e di un Parco diffuso sul territorio. La grande messe di conoscenze scientifiche e di materiali di necropoli (circa 400 tombe) e di abitato raccolta ha evidenziato la necessità di un Museo in cui la storia del territorio e della città, nelle diverse fasi dall'VIII sec. a. C. all'età tardo antica, potesse essere raccontata ed illustrata.

Considerata la stretta relazione esistente tra la città e l'attività di tutela svolta, il Parco archeologico, realizzato all'interno e sotto le case recuperate all'uso dei loro abitanti, partendo da una particolare consuetudine a convivere con l'antico sviluppatasi nel tempo, si è fatta l'ulteriore scelta sperimentale di affidare alla comunità locale la gestione del sistema Parco-Museo. Questo risulta elemento di valore aggiunto ad un intervento che ha visto nel recupero e valorizzazione del patrimonio culturale dell'area una possibilità di sviluppo socio economico oltre che culturale.

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Missione del Museo

Il Museo Archeologico Nazionale di Volcei, secondo la definizione data dalla legge, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare il patrimonio storico - archeologico statale proveniente dagli scavi nel centro storico e nel territorio dell'antica Volcei.

Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

Il Museo assolve a questa "missione" come:

1. sede espositiva dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio dell'antica Volcei allo scopo di ricerca e di tutela dei beni archeologici;
2. sede di attività di ricerca scientifica incentrate sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio;
3. sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato.
4. Avvalendosi, nelle sue molteplici attività, anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

I SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

1 ACCESSO

ACCESSIBILITÀ ESTERNA

Il Museo è accessibile: con mezzi pubblici che hanno fermata a Piazza S. Vito; con mezzi privati, per i quali è presente nelle immediate vicinanze un parcheggio pubblico gratuito, con posti riservati ad auto di persone con difficoltà motoria, dal quale è possibile accedere mediante un ascensore al piano terra del complesso dove è sita la zona accoglienza.

ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti ascensori e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza, pertanto tutto il Museo è visitabile da persone con difficoltà motorie.

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone

ORARIO DI APERTURA

Il Museo si impegna a garantire l'apertura quotidiana e ad estenderne l'orario, compresi sabati, domeniche e festività principali. L'orario di visita è il seguente: da martedì a domenica ore 9-13 / 15-19 (chiuso il lunedì), la biglietteria chiude mezz'ora prima. La prenotazione è obbligatoria per gruppi e scolaresche (tel.0828 951815).

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Sono previste aperture straordinarie in occasione di festività nazionali, individuate di volta in volta dagli uffici centrali del Ministero per i beni e le Attività Culturali che saranno comunicate attraverso il sito internet del Museo, del comune e della Soprintendenza. È opportuno verificare telefonicamente l'apertura in occasioni di festività speciali (1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, Natale) e i relativi orari di apertura (tel. 0828 951815).

MODALITÀ DI ACCESSO:

(ex. D.Lgs. n.42/04 art. 103) L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero: € 6 biglietto comprensivo della vista guidata al Museo e al Parco archeologico, biglietto ridotto: € 3 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni. Ingresso gratuito per cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni e sopra i 65 anni, scolaresche e loro accompagnatori. Gratuito per tutti nelle Giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura. Per esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero, chiedere alla biglietteria.

La biglietteria è aperta negli orari di visita al Museo.

L'Istituto si impegna a garantire al pubblico, compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione, l'espletamento della bigliettazione e delle procedure per l'ingresso e l'intervallo tra la bigliettazione e l'ingresso, in un tempo non superiore ai 30 minuti. Non è previsto acquisto del biglietto su prenotazione.

2 ACCOGLIENZA

PUNTO INFORMAZIONE

Il punto di informazione è individuato nella biglietteria dove sono esposti e disponibili gratuitamente depliant con orari di apertura, calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi, stampati con piante orientative del Museo.

Tutto il materiale informativo è predisposto anche in lingua inglese.

PIANTE DI ORIENTAMENTO

Le piante di orientamento dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici e sono messe a disposizione gratuita del pubblico. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto.

GUIDA DEL MUSEO

La guida del Museo, bilingue, è consultabile presso la biglietteria oltre che nel sito internet del Museo: <http://www.volcei.net>.

ALTRI SERVIZI

Sono inoltre presenti: uno spazio per deposito bagagli e guardaroba gratuito, servizi igienici per i visitatori, spazi di sosta nelle sale. Non è al momento presente una struttura di ristoro.

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

3 FRUIZIONE

APERTURA DELLE SALE

Tutte le sale di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Nel punto informazione è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro. L'elenco è aggiornato continuamente.

PRENOTAZIONI

La prenotazione per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria anche senza visita guidata. Le prenotazioni sono calendarizzate. E' prevista un'attesa massima di 30 giorni. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA

La riproduzione fotografica o con filmati dei Beni culturali esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. n.42/ 22 gennaio 2004, artt.107-109). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono compilare l'apposito modulo, a disposizione presso la biglietteria del Museo e nel sito internet. Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale per ogni tipo di riproduzione. E' possibile presentare alla Soprintendenza per i Beni Archeologici di SA-AV-BN-CE una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale, la domanda potrà essere inoltrata anche tramite posta elettronica all'indirizzo mail sba-sa@beniculturali.it.

4 EDUCAZIONE E DIDATTICA

SERVIZIO DIDATTICA MUSEALE

Il servizio è direttamente gestito dal Museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico del territorio in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università ed associazioni di volontariato culturale, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti e tutoring per studenti universitari in stage presso il Museo. Un calendario di iniziative è programmato con cadenza semestrale per diversi tipi di pubblico.

Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile online sul sito web <http://www.volcei.net>, che viene aggiornato almeno settimanalmente. Da ottobre a maggio sono organizzati laboratori didattici per bambini di diverse fasce d'età e famiglie.

La diffusione delle informazioni è attraverso mailing-list, stampa, web. E' istituito un indirizzario degli Amici del Museo. A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative attraverso e-mail.

Informazioni e servizio di prenotazioni sono forniti durante l'orario di apertura del Museo telefonando al n. 0828 951815 o chiedendo direttamente alla biglietteria.

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VOLCEI "MARCELLO GIGANTE"

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per la prenotazione di visite guidate al Museo per scolaresche e gruppi è possibile utilizzare il sito <http://www.volcei.net>

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Nel Museo sono presenti una carta archeologica computerizzata del territorio e la documentazione scientifica, grafica e fotografica dei materiali esposti e non esposti ai quali possono accedere su richiesta studiosi e studenti. L'accesso alla documentazione bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati è consentito solo per ragioni di studio o ricerca su richiesta scritta indirizzata alla Soprintendenza per i Beni Archeologici di SA.AV.BN.CE, via Trotula de Ruggiero 6/7, 84121 Salerno. La risposta alla domanda di consultazione e di eventuale riproduzione della documentazione viene rilasciata dal Soprintendente entro un termine massimo di 40 giorni.

5 TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

È a disposizione del pubblico, a fine percorso, un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato settimanalmente dalla Direzione. I reclami, suggerimenti, commenti, tutti debitamente firmati, possono anche essere inviati via e-mail all'indirizzo sba-sa.buccino@beniculturali.it.

La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti, prevedendo il rilascio di un biglietto gratuito come forma di ristoro in caso di un disagio provocato al visitatore senza averne dato preavviso, o per negligenza di servizio.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente (almeno una volta l'anno sul gradimento generale per i servizi al pubblico del Museo; in modo sistematico sulle iniziative speciali per il pubblico – conferenze, attività educative ecc.) vengono sottoposti ai visitatori questionari ed effettuali interviste a campione per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti.

Ci si impegna a conservare e proteggere e valorizzare il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo.

PUBBLICITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico nella sala d'ingresso del Museo ed inoltre è a disposizione gratuita del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e su web.

Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

Ultima modifica ottobre 2010.