



Carta dei Servizi

*Accoglienza, Consulenza, Ascolto, Informazioni
Itinerari Turistico-Religioso di Muro Lucano
La città di San Gerardo Maiella
Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella
85054 Muro Lucano (Potenza)*

LA CARTA DEI SERVIZI DEL PUNTO INFORMATIVO

InfoMur2019

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui L'Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella comunica con i propri associati ed i visitatori dei luoghi Gerardini confrontandosi con loro ed individuando i servizi che il Punto Informativo InfoMur 2019 s'impegna ad erogare sulla base delle proprie prerogative statutarie, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative dei visitatori-pellegrini, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per InfoMur2019.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'iniziativa che l'Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella intraprende, prende spunto dall'esigenza di quanti giungono a Muro Lucano in visita al paese di San Gerardo Maiella nell'avere un Punto di accoglienza e guida.

InfoMur2019 istituisce un Punto di Accoglienza, Consulenza, Ascolto ed Informazioni - Itinerari Turistico-Religioso di Muro Lucano - La città di San Gerardo Maiella - teso a valorizzare i Siti Gerardini e tutte le potenzialità storiche, artistiche e paesaggistiche di Muro Lucano antica e gloriosa diocesi dal 1050 al 1986.

E' stato istituito con Delibera di Consiglio Direttivo dell'Associazione n.4/2018 dell'11.10.2018.

Punto informazioni a turisti e pellegrini per Servizi:

1. di accoglienza e soggiorno
2. di ascolto e consulenza
3. di accompagnamento:
 - ai Siti Gerardini
 - alle Chiese
 - ai monumenti e località di interesse storico
 - ai percorsi naturalistici
4. di gastronomia
5. generali.

Punto di accoglienza e informazione

- Accoglienza
- materiale informativo sui Percorsi Gerardini
- gadget e libri su San Gerardo
- materiale informativo sull'attività dell'Associazione.

Punto Informativo ed accoglienza Museale

- Accoglienza
- Accompagnamento Museo Diocesano
- Accompagnamento Museo Archeologico Nazionale di Muro Lucano.
- Uffici amministrativi
- Direzione museale

SEDE

- Sede del Punto Informativo Piazza DoMinzoni,8 85054 Muro Lucano (PZ)
- Sede del Punto Informativo ed accoglienza Museo Diocesano Via Seminario,2 85054 Muro Lucano (PZ)

MISSIONE

Mission

L'idea primaria dell'Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella è quella di gestire in forma prototipale il più ampio Centro di animazione Culturale di Muro Lucano costituito dal Museo Archeologico Nazionale di Muro Lucano, Biblioteca Diocesana e Vescovile di Muro Lucano e dal Museo di Arte Sacra-Museo Capitolare Benedetto XIII- massimizzando la produttività degli investimenti effettuati dalle Amministrazioni pubbliche per renderli fruibili avendo una visione chiara degli interventi da effettuare –distinti per struttura- per la relativa ed opportuna offerta dei servizi.

Servizi

- Accompagnamento in visite guidate ai Siti Gerardini, le Chiese di Muro Lucano ed al Museo d'Arte Sacra, svolto da volontari e comunque da personale addestrato sotto la guida dell'Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella e dagli operatori scientifici opportunamente formati.
- Bookshop, Caffetteria, Sala conferenze, Sala lettura.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Principi

Nello svolgimento delle proprie attività, **il Punto** si ispira ai principi di uguaglianza erogando i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, garantendo la partecipazione anche agli utenti diversamente abili attraverso attrezzature e strutture adeguate ispirando il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità dei volontari nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste. I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio.

Partecipazione

Il Punto promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Punto garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato, prevalentemente volontario, ispira il suo comportamento nei confronti dei gruppi e/o delle persone a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

Lo scopo del Punto è quello di diventare un centro di servizi informativi, educativi ed accoglienza fornendo servizi differenziati rivolti alle seguenti categorie di utenti:

1. il visitatore pellegrino
2. il visitatore comune
3. lo studioso
4. lo staff tecnico
5. lo staff amministrativo
6. gli studenti ed alunni
7. i docenti
8. la rete locale
9. la rete delle strutture similari.

Essi si potranno articolare, differenziandosi, aggregandosi secondo le esigenze che man mano andranno a delinearsi producendo non solo nuove modalità di fruizione dei beni ma divenendo centro propulsore dell'innovazione e della diffusione della cultura, all'interno di una comunità come quella di Muro Lucano, creando notevoli opportunità occupazionali.

L'organizzazione

Il personale volontario che prenderà in carico il gruppo o comunque le persone, dovrà interfacciarsi con il Punto Informativo che seguirà gli ospiti fino al termine della visita, di cui dovrà redigere una scheda informativa, all'uopo predisposta, utile alla composizione di un archivio dei visitatori.

Non potranno essere intraprese iniziative sulla gestione o l'andamento delle attività del Punto Informativo da parte di soci o comunque persone che non siano autorizzate dall'Associazione.

Il volontario accompagnatore sarà assicurato per eventuali infortuni a spese dell'Associazione,

Il Punto Informativo si potrà avvalere del supporto logistico della Cooperativa Sociale W.A.L.L.

Contributi per l'attività

Per tutti i servizi da erogare si è calcolato un prospetto gestionale riferito al primo triennio di attività, ipotizzando valori di afflusso del pubblico avendo l'obiettivo finale di raggiungere e superare il risultato in termini di 4.000 presenze annuali che così potremmo proiettare nel triennio :

I°anno n. 4.500, II°anno n. 5.000, III°anno n.6.000 presenze.

Si prevede un contributo d'ingresso ai Siti e per l'accompagnamento di €. 5,00 a persona.

La visita di eventuali gruppi di pellegrini o comunque turisti presso i Siti, non coperta dall'assistenza del Punto, dovrà comunque prevedere la comunicazione preventiva alla segreteria del Punto di data e orario con un contributo di 5,00 euro pro capite per le spese di gestione.

Disponibilità dei Siti

I siti, le Chiese ed il Museo d'Arte Sacra saranno gestiti direttamente dall'Associazione Murese di Volontariato San Gerardo Maiella che avendo sottoscritto un Protocollo d'Intesa con il Capitolo Concattedrale di Muro Lucano è unico soggetto abilitato alla gestione dei Siti.

Approvata con Del.08/2019 Consiglio Direttivo del 05/12/2019