



## 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

Calabria

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

c/da Runci  
Italia

### Città

Monasterace

### Cap

89040

### Denominazione

Museo Archeologico dell'Antica Kaulon

### Acronimo

MAK

### Sito Web

<http://www.polomusealecalabria.it>

### Email

[pm-cal.kaulon@beniculturali.it](mailto:pm-cal.kaulon@beniculturali.it)

### Responsabile

Dott.ssa Agostino Rossella

### Telefono

0964735154

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Indiretta

**Anno di Istituzione**

1997

**Notizie storiche**

Il museo archeologico dell'Antica Kaulon nasce dalla necessità di tutelare , conservare e ,nel contempo, far fruire, attraverso l'allestimento di mostre tematiche temporanee, i numerosi reperti che venivano alla luce in seguito alle campagne di scavo organizzate in modo sistematico dalla Soprintendenza Archeologica della Calabria in collaborazione con alcune Università e Centri di studi italiani e stranieri, a partire dagli anni 1980. E' solo il 29 aprile 2015 che viene inaugurata l'esposizione permanente del Museo che sancisce la sua apertura definitiva al grande pubblico.

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

Il Museo e Parco Archeologico dell'Antica Kaulon, situato lungo il versante ionico della provincia di Reggio Calabria , ai piedi del faro di Punta Stilo, costituisce un punto di attrazione culturale per l'intero territorio e rappresenta un sito archeologico di tutto rispetto per la sua storia espressa dalla varietà di reperti di cui dispone . Il percorso espositivo, infatti, illustra la storia della colonia magno-greca di Kaulonia dalla sua fondazione - fine VIII, inizi VII sec. a.C. - fino all'età ellenistico - romana. Una sua peculiarità è data dalla possibilità di prendere visione dei luoghi, da cui provengono i manufatti esposti, attraverso la visita al parco Archeologico ubicato nelle immediate vicinanze e collegato al museo attraverso un sottopassaggio. Inoltre, nel tratto di mare antistante il museo, vi sono rilevanti reperti architettonici che rimandano a quelli recuperati ed esposti riferibili alla presenza di un tempio ionico.

**Missione**

Il Museo Archeologico dell'Antica Kaulon assolve la sua funzione in sintonia con quanto disposto dalla normativa vigente e dall'Icom. Pertanto, è stata realizzata un'esposizione rigorosa dal punto di vista scientifico, attraverso la ricontestualizzazione degli oggetti all'interno di spazi ben definiti, corredati di supporti informativi bilingui , didascalie e pannelli illustrativi arricchiti da immagini. Esso intende stimolare i fruitori, attraverso i servizi loro offerti, a scoprire , conoscere ed approfondire la storia antica. Il museo dispone di laboratori e di una sezione dedicata all'attività di didattica ed offre e cura visite guidate . Inoltre, persegue la sua missione attraverso l'acquisizione di nuovi reperti archeologici con relativo studio e restauro, la realizzazione di nuovi spazi espositivi, nonché di mostre temporanee, al fine di favorire la valorizzazione del patrimonio archeologico di cui dispone.

**Compiti e servizi**

Attività di conservazione e valorizzazione, nonché di didattica con scuole di ogni ordine e grado, università, associazioni. Espletamento di progetti di alternanza scuola-lavoro.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

15

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Villalba

**Cognome**

Mazzà

**Qualifica**

Assistente Tecnico

**Telefono**

0964735154

**Email**[villalba.mazza@beniculturali.it](mailto:villalba.mazza@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9.00-19,30

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

9

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

48

**Numero di giorni di apertura annua**

315

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**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
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**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

**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

**Parcheggio riservato**

No

**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

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

15

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Parco Archeologico

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

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

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**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**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

#### Strumenti online

- No

#### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

#### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

### Servizi di ospitalità

#### Bookshop

- In concessione

#### Caffetteria

- In concessione

#### Ristorante

- Non presente

#### Guardaroba custodito

Non presente

#### Servizi igienici

Interni

#### Nursery

No

### Valorizzazione

#### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

#### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale
- Semestrale

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

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Rassegne teatrali e musicali anche in collaborazione con enti e associazioni presenti sul territorio.  
Presentazione di pubblicazioni e di attività di ricerca condotte nel Parco archeologico e nel territorio.  
Iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio Archeologico quali: festa dei musei, notte dei musei, giornate europee del patrimonio.

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività di divulgazione con Università Italiane e straniere.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente
- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia

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

- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Altre iniziative/descrizione

**Altre iniziative/descrizione**

Laboratori artistici, festa del museo

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

09:00 /15:00

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

09:00 /15:00

**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
- Mailing list
- Social network

- Pieghevoli

## Documentazione su beni conservati

### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

### Orario

09:00 / 15:00

### Numero di opere inventariate

3000

### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

### Numero di opere esposte

950

### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

### Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- Sì

### Biblioteca

- Sì

### 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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee
- Altro

### Altro

Tavole rotonde, convegni, Salone del Restauro Firenze

### Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'interno del museo

### 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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione

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

- Mailing list
- 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.)**

Sviluppo di una rete di rapporti finalizzati ad un maggiore coinvolgimento dei cittadini e degli enti presenti sul territorio nonché con istituti culturali e musei di altre regioni; ampliamento dell'offerta formativa con scuole di ogni ordine e grado ed università. Visite guidate dedicate ad ogni tipo di pubblico e a persone diversamente abili.

**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.)**

Riordino dei depositi al fine di garantirne l'accessibilità a gruppi organizzati.  
Realizzazione di percorsi specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive.  
Didascalie e pannelli in braille.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Mostre sul patrimonio archeologico kauloniate in altre istituzioni museali  
Partecipazione al Salone dell'Arte e del Restauro di Firenze.

**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**

Museo e Parco Archeologico dell' Antica Kaulon

**Indirizzo / Address**

C/da Runci - SS.106 Monasterace

**Tel**

0964 735154

**Email**

pm-cal.kaulon@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**