

## **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

Piazzale Cattolica  
Italia

### Città

Stilo (RC)

### Cap

89049

### Denominazione

Cattolica di Stilo

### Sito Web

<https://www.visitstilo.it/parco-cattolica-stilo/>

### Email

[drm-cal.cattolica@beniculturali.it](mailto:drm-cal.cattolica@beniculturali.it)

### Responsabile

Camilla Brivio

### Telefono

3371564269

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2014

**Notizie storiche**

Edificio di origine bizantina, la cui costruzione è dovuta ai monaci orientali che nell'ultimo periodo del dominio bizantino (sec. X-XI) si insediarono alle pendici del Monte Consolino. Il termine greco "Katholikòn", da cui plausibilmente deriva il suo nome, fa pensare alla chiesa come ad un complesso di laure basiliane (residenze minimali degli eremiti, spesso piccole grotte, molto numerose).

Le teorie che si sono diffuse tra gli studiosi non sono ancora convergenti. Alcune intendono la Cattolica come la prima ed antica chiesa matrice, altre avanzano teorie di oratorio musulmano, altre la intendono, infine, come luogo di raccoglimento per le comunità eremitiche. La tesi maggiormente accreditata intende la Cattolica come appartenente ad un monastero, probabilmente dedicato all'Assunta, come provato dalla sua stessa etimologia e dalla citazione "per dexeteram Catholici".

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

La Cattolica si trova alle pendici del monte Consolino, poco sopra il centro abitato di Stilo, in provincia di Reggio Calabria. Chiesa madre tra le cinque parrocchie del borgo, era retta da un vicario perpetuo, succeduto al protopapa di epoca bizantina, che aveva diritto di sepoltura al suo interno. La chiesa è inserita in un più vasto complesso monumentale, denominato Parco della Cattolica, la cui attuale fruizione è il risultato di recenti indagini e interventi architettonici.

**Missione**

La mission perseguita dalla Direzione regionale Musei Calabria nel rispetto della tutela dei luoghi, consiste nel promuovere la conoscenza del monumento in maniera integrata con il territorio circostante e favorirne la valorizzazione con l'organizzazione di eventi di rilevante interesse culturale e artistico.

**Compiti e servizi**

Offerta culturale

Patrimonio

tipologia struttura: piccolo edificio con i muri poggianti su uno sperone roccioso. Pianta a croce greca inscritta in un quadrato con 3 absidi rivolte ad est. Copertura formata da 5 cupole con tamburo esterno con paramento in cotto. Lo spazio interno, suddiviso in 9 parti da 4 colonne di spoglio, è parzialmente affrescato.

Servizi

Biglietteria esclusivamente online e accoglienza in loco.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

1

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

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

Camilla

**Cognome**

Brivio

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

337.1564269

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

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Varia a seconda delle stagioni, si consiglia di verificare sul sito

**Apertura serale**

- Occasionale

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

2

**Numero di giorni di apertura annua**

363

**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
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- On line c/o sito web del museo/polo

**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**

- On line c/o sito web del museo/polo

**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**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Non presente

#### Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

#### Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

#### Completa di denominazione e orari di apertura

No

#### Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì
- Mappe di orientamento

#### Parcheggio riservato

No

#### Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

#### Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

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

> 50%

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

> 50%

#### Personale dedicato

No

#### Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

### Fruizione

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

100%

#### Sale aperte

1

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

Sì

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

**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**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**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

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

#### **Catalogo generale**

- Non presente

#### **Audioguide**

- Non presenti

#### **Strumenti multimediali**

- Non presenti

#### **Strumenti online**

- No

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

- No

#### **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**

Sì



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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

- Esternamente
- Monografie
- Editoria didattica

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

### Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

### Educazione e didattica

#### Servizi educativi

No

#### Didattica affidata in concessione

No

#### Attività di alternanza scuola/lavoro

No

#### Visite e percorsi tematici

- No

**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

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**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
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**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

### È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

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

No

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

- Enti territoriali
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Social network
- 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.)

La Direzione punta al miglioramento ambientale e funzionale e, di conseguenza, sull'incremento del numero di visitatori; sulla creazione di nuove sinergie con altre risorse culturali e turistiche del territorio.

### 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.)

La Direzione regionale Muse Calabria intende realizzare un ampliamento del Parco, che già comprende nella sua estensione i ruderi del monastero del XVI secolo, consentendo di estendere l'attuale percorso di visita fino alla parete nord della Cattolica, restituendone una visione inedita e contribuendo al contempo a rendere ancora più suggestiva la visita.

### 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 DELLA CULTURA**

Cattolica di Stilo

**Indirizzo / Address**

drm-cal.cattolica@beniculturali.it

**Email**

drm-cal.cattolica@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**