



## 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 della Cultura 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 adopera 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 comunemente 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Calabria
<b>Indirizzo</b>	
c.da San Paquale snc	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Bova Marina	89035
<b>Denominazione</b>	
Museo e Parco archeologico di Bova Marina	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://musei.calabria.beniculturali.it/">https://musei.calabria.beniculturali.it/</a>	<a href="mailto:drm-cal.archeoderi@cultura.gov.it">drm-cal.archeoderi@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Elena Trunfio	3346561714

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	2010

**Notizie storiche**

Il Parco Archeologico e il suo Museo sono stati inaugurati nel luglio del 2010 e vengono fondati in seguito alla fortuita scoperta dei resti riconducibili a una sinagoga ebraica, portati alla luce fortuitamente negli anni Ottanta del Novecento, durante i lavori per la realizzazione della Strada Statale Jonica 106. Databile tra il IV e il VI secolo d.C., l'edificio religioso costituisce l'unica testimonianza architettonica del periodo della presenza ebraica nella regione.

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

Il Museo e il Parco Archeologico Archeoderi sorgono attorno ai resti di una tra le più antiche sinagoghe d'Occidente, seconda solo a quella di Ostia Antica. Il sito, di enorme valore storico e culturale, ma anche religioso per l'odierna comunità ebraica internazionale, si colloca nel comune di Bova Marina, lungo il versante ionico meridionale, in un'area fortemente legata al suo passato antico: la cosiddetta "Bovesia" o "area grecanica" di Reggio Calabria, un contesto di particolare tipicità culturale in cui esiste ancora oggi la minoranza linguistica dei Greci di Calabria.

**Missione**

Il Museo e Parco archeologico di Bova Marina ha l'obiettivo di favorire la ricerca e la diffusione delle conoscenze riguardanti il patrimonio culturale calabrese, in particolare quello relativo al territorio dell'area Grecanica, al fine di condividerne valori e assicurare la trasmissione di quest'ultimi alle generazioni future. Lavora per assicurare l'accessibilità totale e la fruizione del patrimonio di competenza, per assicurare una cultura accessibile a tutte le categorie di utenti. Favorisce e sostiene la nascita di reti territoriali che coinvolgano diversi attori al fine di valorizzare pienamente il patrimonio culturale nel suo complesso, promuovendo il ruolo sociale dei musei.

**Compiti e servizi**

Valorizzazione, ricerca e promozione del patrimonio culturale della Locride e della Calabria. Visite guidate, eventi, laboratori e attività in collaborazione con il territorio.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Elena

**Cognome**

Trunfio

**Qualifica**

Direttore del Museo

**Telefono**

3346561714

**Email**[elenarita.trunfio@cultura.gov.it](mailto:elenarita.trunfio@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

dalle 8.00 alle 14.00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

6

**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**

25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

312

**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

<p><b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b></p> <p>Si</p>	<p><b>Biglietteria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> </ul>
<p><b>Acquisto del biglietto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> </ul>	<p><b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b></p> <p>Meno di 30'</p>
<p><b>Possibilità di prenotazione</b></p> <p>Sì</p>	<p><b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b></p> <p>No</p>
<p><b>Modalità di prenotazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> </ul>	<p><b>Tempi di attesa per l'accesso</b></p> <p>0-15'</p>
<p><b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b></p> <p>No</p>	<p><b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b></p> <p>Meno di 15'</p>
<p><b>Informazione e orientamento: punto informativo</b></p> <p>Al front office della biglietteria</p>	<p><b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b></p> <p>Sì</p>
<p><b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	<p><b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> </ul>
<p><b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>	<p><b>Segnaletica interna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<p><b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	<p><b>Completa di denominazione e orari di apertura</b></p> <p>Sì</p>
<p><b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> </ul>	<p><b>Parcheggio riservato</b></p> <p>No</p>
<p><b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• Che parlano inglese o in altre lingue</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>	<p><b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b></p> <p>No</p>

<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
> 50%	> 50%
<b>Personale dedicato</b>	
No	
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Montascale</li> <li>• Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	2
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
Museo archeologico	No
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
100%	Museo e Parco archeologico
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala video</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle</b>

<b>climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
75%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Disponibili in inglese o altre lingue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> <li>• Gratuiti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
dalle 8.30 alle 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sussidi in LIS</li> <li>• Mappe tattili</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	

<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuale</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Seminari, conferenze, visite guidate tematiche, concerti, rassegne teatrali, presentazioni di libri, ecc
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	
Sì	
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monografie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> <li>• Accordi integrati</li> <li>• Volontariato</li> <li>• Servizio civile</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>

<b>Progetti in convenzione con le scuole</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b> Gestione diretta	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b> 8.30 - 14
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b> 8.30 - 14	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b> Sì
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Possibilità di consultazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	<b>Orario</b> su prenotazione
<b>Numero di opere inventariate</b> 2000	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b> < 50%
<b>Numero di opere esposte</b> 100	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b> < 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o</b>



<b>posseduto</b>	<b>documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
<b>Servizi specialistici</b>	
<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	su prenotazione
<b>Archivio</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	su prenotazione
<b>Biblioteca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Fototeca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Si	Si
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, partecipando a percorsi tematici</li> <li>Si, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, con altri musei del territorio</li> <li>Si, con altri musei affini per tipologia</li> <li>Si, con enti e istituzioni culturali</li> <li>Si, con altri soggetti</li> </ul>	
<b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</b>	<b>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</b>
Si, all'interno del museo	No
<b>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</b>	<b>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini</b>

Sì

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)**

Migliorare l'accessibilità fisica e cognitiva per diversificare i target di pubblico

**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.)**

Ampliamento dei percorsi di visita del Parco archeologico

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

Sistemazione e riordino dei depositi

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

attivazione bookshop

**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.)**

Eventi e pubblicazioni

**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**

Museo e Parco archeologico di Bova Marina