

## 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 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                        |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Area Geografica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                        | Regione             |
| Sud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                        | Calabria            |
| Indirizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                        |                     |
| Piazzale Cattolica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                        |                     |
| Città                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cap                                                                                    |                     |
| Stilo (RC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 89049                                                                                  |                     |
| Denominazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                     |
| Cattolica di Stilo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                        |                     |
| Sito Web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Email                                                                                  |                     |
| <a href="https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=814&amp;nome=la-cattolica">https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=814&amp;nome=la-cattolica</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="mailto:drm-cal.cattolica@cultura.gov.it">drm-cal.cattolica@cultura.gov.it</a> |                     |
| Responsabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Telefono Ufficio                                                                       |                     |
| Dott.ssa Elisa Nisticò                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                      |                     |
| Caratteristiche essenziali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                        |                     |
| Tipo di gestione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Natura giuridica-istituzionale                                                         | Anno di Istituzione |
| Diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Statale                                                                                | 2014                |
| Notizie storiche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                        |                     |
| <p>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.</p> <p>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".</p> |                                                                                        |                     |
| Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |                     |
| <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                        |                     |
| Missione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                        |                     |
| <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                     |

|                                                                                                                                    |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compiti e servizi                                                                                                                  |                                                                                                               |
| Offerta culturale, didattica per scuole e famiglie, visite guidate organizzate in occasioni particolari, educazione al Patrimonio. |                                                                                                               |
| Biglietteria online attraverso la app di Museitaliani e in loco esclusivamente tramite POS.                                        |                                                                                                               |
| Superficie espositiva (mq)                                                                                                         | Spazi esterni (giardini e parchi)                                                                             |
| Inferiore ai 250 mq                                                                                                                | Inferiore ai 1000 mq                                                                                          |
| Numero totale sale                                                                                                                 | Numero dei visitatori annui                                                                                   |
| 1                                                                                                                                  | fino a 50.000                                                                                                 |
| Referente della compilazione della carta                                                                                           |                                                                                                               |
| Nome                                                                                                                               | Cognome                                                                                                       |
| Elisa                                                                                                                              | Nistico                                                                                                       |
| Qualifica                                                                                                                          | Telefono Ufficio                                                                                              |
| Direttore                                                                                                                          | 320 6130878                                                                                                   |
| Email                                                                                                                              |                                                                                                               |
| <a href="mailto:elisa.nistico@cultura.gov.it">elisa.nistico@cultura.gov.it</a>                                                     |                                                                                                               |
| Accessibilità e accoglienza                                                                                                        |                                                                                                               |
| Orario di apertura                                                                                                                 |                                                                                                               |
| Tutto l'anno                                                                                                                       |                                                                                                               |
| Orario di apertura Feriale                                                                                                         | Apertura serale                                                                                               |
| Varia a seconda delle stagioni, si consiglia di verificare sul sito                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Occasionale</li></ul>                                                   |
| Numero di ore giornaliere (min.6)                                                                                                  | Giorni di apertura                                                                                            |
| 11                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li><li>Sa</li><li>Do</li></ul>    |
| Effettua il giorno di chiusura settimanale                                                                                         | Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura                                                  |
| Sì                                                                                                                                 | 25 dicembre e 1 gennaio                                                                                       |
| Numero di giorni di apertura annua                                                                                                 | Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| 320                                                                                                                                | Si                                                                                                            |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presenza di social media</b>                                                                                              | <b>Il museo è presente in altri siti web</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Si                                                                                                                           | Si                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b> | <b>Biglietteria</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Si                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> </ul> |
| <b>Acquisto del biglietto</b>                                                                                                | <b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> </ul>                   | Meno di 30'                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Possibilità di prenotazione</b>                                                                                           | <b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>                                                                                                                                                                                                                 |
| Sì                                                                                                                           | No                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Modalità di prenotazione</b>                                                                                              | <b>Tempi di attesa per l'accesso</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>                        | 0-15'                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>                                 | <b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>                                                                                                                                                                                          |
| No                                                                                                                           | Meno di 15'                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>                                                                        | <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                                                                                                                                                                                                                       |
| Al front office della biglietteria                                                                                           | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                                                             | <b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Presso il punto informativo</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| <b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>                                                                 | <b>Segnaletica interna</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| <b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>                                             | <b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>                                                                       | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>                                                                   | <b>Parcheggio riservato</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>                                                                       | No                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>                                                                 | <b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> </ul>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |

- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Parzialmente

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

&lt; 50%

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

&lt; 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

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

100%

**Sale aperte**

1

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

Cattolica di Stilo

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

No

**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%

**Spazi comunque visitabili**

Cattolica di Stilo

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

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

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

Sì

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

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

|                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b> | <b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>                 |
| No                                                                                                    | 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>                                                      |                                                                                                                                            |
| 50%                                                                                                   |                                                                                                                                            |
| <b>Guide brevi</b>                                                                                    | <b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>                                                                                             |
| Non presenti                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>                            |
| <b>Catalogo generale</b>                                                                              | <b>Audioguide</b>                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</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>• Non presenti</li> </ul>                                                                           |
| <b>Strumenti online</b>                                                                               |                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</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>• Si</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>                                             |
| -                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe tattili</li> <li>• Percorso per non vedenti e ipovedenti</li> <li>• Non presenti</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                                                                                                                                         |

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

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

Sì

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

No

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

Sì

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

- Editate in proprio

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Accademia di Belle Arti di Catanzaro,  
Università della Calabria UNICAL; Università di Messina.

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

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

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**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

**Altre iniziative**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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

In concessione

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

Durante gli orari di apertura

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

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

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

Durante gli orari di apertura

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

Dalle 9.00 alle 17.00

**Numero di opere inventariate**

1 - Beni architettonici

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

**Numero di opere esposte**

0

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

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

- 100%

**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**

- 100%

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

- > 50%

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

- > 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

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

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

- Sì, con altri musei del territorio

### 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

Sì, all'interno del museo

### 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
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- Quotidiani
- 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, all'incremento del numero di visitatori grazie alla creazione di nuove sinergie con altre risorse culturali e turistiche attive e presenti nel territorio di riferimento.

**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 Musei 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

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

La Direzione regionale Musei Calabria intende intensificare l'offerta culturale e i servizi presenti presso il sito. E' oggi possibile acquistare il biglietto di ingresso online attraverso la piattaforma e APP di Museitaliani o in loco con l'utilizzo di carte attraverso il POS.

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

Non sono presenti collezioni.

**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.)**

La Direzione regionale Musei Calabria intende intensificare l'offerta culturale e didattica del sito stimolando le associazioni culturali presenti nel territorio e attivando percorsi specifici di valorizzazione del sito. E' stato affidato il servizio di didattica museale all'esterno.

**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 |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <b>MINISTERO DELLA CULTURA</b>     | <b>Indirizzo / Address</b>       |
| Cattolica di Stilo                 | Piazzale Cattolica, Stilo (RC)   |
| <b>Tel</b>                         | <b>Email</b>                     |
| 3206130878                         | drm-cal.cattolica@cultura.gov.it |