

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		
Piazzetta S. Domenico, 11		
Città		Cap
Lamezia Terme (CZ)		88046
Denominazione		Acronimo
Museo archeologico Lametino		MAL
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/		drm-cal.lametino@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Simona Bruni		+39 3351732323
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1997
Notizie storiche		
Raccoglie reperti provenienti da ricognizioni di superficie, campagne di scavo e rinvenimenti fortuiti effettuati nella piana lametina, con lo scopo di ricostruire la millenaria storia di quello che era uno strategico territorio sulla via dell'istmo tra Ionio e Tirreno. Il Museo è ospitato dal 2010 al primo piano del Complesso di S. Domenico a Nicastro, nei pressi del Corso Numistrano. Si tratta di un ex convento dei padri Domenicani fondato tra il 1506 e il 1521, dove il famoso filosofo Tommaso Campanella approfondì i suoi studi teologici. L'intera struttura, ricostruita dopo il devastante terremoto del 1638 dai Principi D'Aquino e dotata di un piano superiore solo sul finire dell'Ottocento, è stata oggetto di accurati lavori di restauro conclusi nel 2006.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo si articola in tre sezioni: Preistorica, Classica e Medievale. Nella Sezione Preistorica sono esposti strumenti in pietra, frammenti ceramici e resti ossei databili tra il Paleolitico Inferiore (1,8 milioni-100000 anni fa) e l'età del Bronzo Medio (circa 1600-1400 a.C.). Di notevole interesse è il nucleo di choppers (strumenti realizzati scheggiando dei ciottoli) del Paleolitico Inferiore proveniente da Casella di Maida, in cui è stata individuata la più antica stazione preistorica della Calabria. La Sezione Classica comprende due sale. Nella prima sono esposti documenti sulla più antica frequentazione greca del comprensorio lametino e sulla successiva fondazione di Terina, subcolonia crotoniate, che gli studiosi localizzano nell'area di Sant'Eufemia Vetere. Nella Sezione Medievale è esposto il materiale postclassico, databile dall'età bizantina fino al XVIII secolo. I reperti dalla Chiesetta dei SS. Quaranta Martiri, dl'Abbazia benedettina e dal Castello di Nicastro.		
Missione		
Tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio identitario, del territorio di competenza, la conoscenza in particolare della piana e dell'Istmo Lametino sino al periodo Medievale, oltre che della collezione dei reperti conservata in Museo.		

Compiti e servizi

Attività divulgativa per pubblico e scolaresche, sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Simona

Cognome

Bruni

Qualifica

Direttore

Telefono Ufficio

+39 3351732323

Emailsimona.bruni@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9:00 -19:00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Lunedì

Numero di giorni di apertura annua

360

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

Sì

Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso altri musei • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Sì	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Flyer • Pieghevoli	• In biglietteria • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• No	Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
• Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe • Ascensore • Guide a terra per non vedenti	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	999
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
tutti	Sì
Pulizia delle sale	
• Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Tutti
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
• Sala destinata alla didattica • Sala conferenze	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No	No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione • Ad orari fissi • Disponibili in inglese o in altre lingue	• Postazioni audio/video
Strumenti online	
• QR Code • Applicazioni web scaricabili	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
0	• Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	

	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Altro
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Trimestrale • Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Trame festival dei libri sulle mafie - Festival del Genio Femminile - Lamezia International Film Festival - Komen Italia
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Regione Calabria- Amm.ne Comunale di Lamezia Terme Fondazione Trame - Komen Italia - Dicolab - Gaming and Education
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Editoria didattica	• Arte • Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network	• Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
• Partnership con altri istituti • Accordi integrati • Volontariato	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Altre iniziative	
• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	9:30-13
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
0	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa	9:30-11
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
900	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
900	> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	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**

- Disponibili on-line

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

- Disponibili on-line

- < 50%

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

- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

0

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

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

Sì, all'interno del museo

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

No

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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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.)**

Miglioramento della comunicazione all'interno del Museo con strumenti e applicativi informatici. Miglioramento della comunicazione all'esterno con adeguati mezzi di promozione, ampliamento dell'offerta formativa e/o didattica

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.)**

Sistemazione e ampliamento spazi

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

Programmazione di esposizione reperti per rotazione depositi

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

è in corso la pubblicazione della manifestazione d'interesse per l'anno scolastico 2026/27 per la presentazione di progetti per le attività educative per l'avvio del servizio per servizi educativi presso la sede

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.)

Partecipazione a mostre, eventi in rete e pubblicazioni didattiche

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	Indirizzo / Address
Museo archeologico Lametino	Piazzetta S. Domenico, 11 - 88046 Lamezia Terme (CZ)
Tel	Email
+39 335 1732323	drm-cal.lametino@cultura.gov.it