

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		
Via Roma 457		
Città		Cap
GIOIA TAURO		89013
Denominazione		Acronimo
Museo archeologico Mètauros		MAM
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei		drm-cal.metauros@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Simona Bruni		+39 3358497014
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2012
Notizie storiche		
Allestito nel settecentesco Palazzo Baldari nel centro storico di Gioia Tauro, illustra la storia di Mètauros, centro fondato dagli abitanti di Zancle (odierna Messina) per motivi espansionistico-commerciali e passato sotto l'influenza della colonia di Locri nel VI secolo a.C. L'intensa urbanizzazione del terrazzo naturale di Piano delle Fosse, sede dell'abitato antico, non ha permesso indagini approfondite; è stato, invece, possibile scavare in estensione la fascia litoranea che ha restituito la grande necropoli del VII -V secolo a.C. I ricchi corredi attestano gli stretti legami di Mètauros con i centri di Mylae, Zancle e Rhegion e con siti del Tirreno meridionale, oltre a documentare i commerci con l'area mediterranea.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il percorso museale, che occupa l'intero piano terra del palazzo, propone in prevalenza materiali provenienti dall'area della necropoli scavata nel secolo scorso e che ha restituito anche significative testimonianze di presenze indigene del VII sec.a.C. Tra i manufatti esposti aryballoi, alabastra di produzione insulare, vasellame attico a vernice e figure nere, anfore da trasporto tipo SOS. Uno spazio è riservato ai rinvenimenti funerari di età romana (II-III secolo d.C.) quando la città ricomincia a essere abitata, dopo l'abbandono in età classica ed ellenistica. Tra il vasellame esposto si distinguono vasi in vetro molto raffinati, decorati con motivi applicati, inquadrabili come importazioni dall'area mediterranea, a conferma della vocazione commerciale di Mètauros anche in età romana. L'età medievale è testimoniata da materiali ceramici provenienti da un'area di butto localizzata tra i resti della cosiddetta torre quadrata "normanna" e le mura di cinta.		
Missione		
Tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio identitario, del territorio di competenza, la conoscenza in particolare della stratificazione urbana del centro di Mètauros 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)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
6	meno di 25.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Pietro	Idone
Qualifica	Telefono Ufficio
AFAV - Responsabile servizi educativi	+39 3358497014
Email	
pietro.idone@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Ma/Mer/Gio/Ven/Sab 8-19	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
10	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Lunedì, Domenica aperti prima e ultima domenica del mese
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
300	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 • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso altri musei • On line c/o sito web del museo/polo	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 sito web del museo/polo	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
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Flyer • Pieghevoli • Mappe • Audioguide	• 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	No
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• Sì	Sì
	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	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
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Giornaliera	• Sala destinata alla didattica • Sala conferenze • Altro
Spazi dedicati alla comunicazione: Altro	
Sala studio reperti	
Zone di sosta	Area Wi-Fi

Sì	Solo interna
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Disponibili in inglese o altre lingue	• Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Non presenti
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
• Sì	• 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**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Nursery

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

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Fumetti nei Musei

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Precisare quali

Iniziative con istituzioni, associazioni culturali e di volontariato, operatori culturali

Precisare quali (2)

Regione Calabria, Accademia Belle Arti, Università Siena e Università Vienna, Amministrazione Comunale Gioia Tauro

Aree tematiche Pubblicazioni

- Altro/specificare

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi****Didattica affidata in concessione**

Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	- 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	8-12
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
NO	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
- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do	9-12
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
300	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

300	possedute
	> 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%	< 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
Disponibili on-line	Disponibili on-line
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
Disponibili on-line	No
Servizi specialistici	
Depositi	
Sì	
Archivio	
No	
Biblioteca	
No	
Fototeca	
No	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	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

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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 del patrimonio attraverso l'implementazione di servizi per l'accessibilità culturale.
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.)

Miglioramento fruizione degli spazi museali

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

A seguito di pubblicazione della manifestazione d'interesse per la presentazione di progetti per le attività educative, è in corso la valutazione delle offerte degli operatori per l'avvio del servizio per servizi educativi presso la sede.

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

No

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

Sì

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

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, attivazione progetti di ricerca e cantieri digitalizzazione del patrimonio

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 di Mètauros	Via Roma 459
Tel	Email
+39 3358497014	drm-cal.metauros@cultura.gov.it