

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 Episcopio, 15		
Città	Cap	
Mileto (VV)	89852	
Denominazione	Acronimo	
Museo Nazionale di Mileto	MNM	
Sito Web	Email	
https://www.museiitaliani.it/musei/bef82473-6aee-4bb4-a38a-9685ec9df5ab	mariamaddalena.sica@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono Ufficio	
Maria Maddalena Sica	0963/337680	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1991
Notizie storiche		
Il Museo Statale di Mileto è stato istituito con D.M. del 06.06.1991 e inaugurato il 9 agosto 1997. In conseguenza del disastroso terremoto del 1783, il sito di Mileto vecchia, già sede di un Kastron bizantino concesso da Roberto il Guiscardo al fratello Ruggero I (1058), che ne fece il centro politico-amministrativo della contea normanna di Calabria, vide la dispersione di numerosi elementi architettonici antichi, medievali e barocchi, molti finiti sul mercato antiquario. Parte di essi entrò a far parte delle collezioni diocesane, cui si aggiunsero numerose donazioni private effettuate al Comune di Mileto. L'esigenza di raccogliere in maniera organica questo considerevole patrimonio artistico, ai fini sia della sua tutela che della sua valorizzazione, portò negli anni '90 alla stipula di una convenzione tra il Ministero, la Curia vescovile e gli altri enti territoriali coinvolti (Comune di Mileto e Provincia di Vibo Valentia).		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo nazionale è ospitato all'interno del palazzo vescovile di Mileto, costruito a partire dalla fine del '700 e portato a termine intorno al 1860 ed è adiacente alla Cattedrale neo romanica di Santa Maria Assunta. La collezione si compone di preziosi marmi antichi riutilizzati da Ruggero I il Normanno per decorare gli edifici pubblici del nuovo centro - tra cui l'abbazia della SS. Trinità, uno dei più importanti monasteri del Medioevo italiano - e di notevoli cicli scultorei di età angioina, ceramiche, arredi sacri e dipinti, che illustrano le caratteristiche del Medioevo calabrese e raccontano la storia della città vecchia di Mileto, abbandonata dopo il disastroso terremoto che colpì la Calabria meridionale nel 1783. Il percorso museale abbraccia un vasto arco temporale che va dall'età bizantina al XIX secolo ed è suddiviso su due piani. E' in programma l'ampliamento espositivo con le sezioni pre-protostoriche, greche e romane con i materiali provenienti dal territorio.		
Missione		
Il Museo Nazionale di Mileto (VV) ha l'obiettivo di favorire la tutela, la ricerca e la diffusione delle conoscenze riguardanti il		

patrimonio culturale calabrese, in particolare quello relativo alla città di Mileto (VV) e del suo territorio, al fine di condividerne valori e assicurare la trasmissione di quest'ultimi alle generazioni future. Lavora per assicurare l'accessibilità totale e la fruizione del patrimonio di competenza, per assicurare una cultura accessibile a tutte le categorie di utenti. Favorisce e sostiene la nascita di reti territoriali che coinvolgano diversi attori al fine di valorizzare pienamente il patrimonio culturale nel suo complesso, promuovendo il ruolo sociale dei musei.

Compiti e servizi

Tutela, valorizzazione, ricerca e promozione del patrimonio culturale del territorio di Mileto e della Calabria. Visite guidate, eventi, laboratori, mostre e attività in collaborazione con il territorio.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
6	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Maria Maddalena	Sica
Qualifica	Telefono Ufficio
Direttore del Museo Nazionale di Mileto	0963/337680
Email	
mariamaddalena.sica@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8:00-14:00 (mer, gio, ven, dom); 14:00-20:00 (mar, sab)	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio e 25 dicembre
	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate

Numero di giorni di apertura annua	almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
310	Si
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 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 • Presso altri musei • 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
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli	• In biglietteria • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• 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	No
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 - Montascale - Ascensore - Guide a terra per non vedenti	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	6
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Il percorso espositivo rimane sempre fruibile.	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%	Il percorso espositivo rimane sempre fruibile.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Più di una volta a settimana	- Sala video - Sala destinata alla didattica - Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi

Sì	No
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	Sì
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	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	• Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
• A pagamento • Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Non presenti
Strumenti online	
• No	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Si	• No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
non presente	• 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

Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

cicli di incontri su Archeologia/Storia dell'Arte e Architettura

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzioni per studi e ricerche scientifiche e valorizzazione con Università di Siena e Università della Calabria; per tirocini curriculari con Università telematiche (Uninettuno e Guglielmo Marconi); Comune e Diocesi Mileto-Tropea-Nicotera;
DRAC-Normandia (Direction régionale des affaires culturelles de Normandie);

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

no

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Durante gli orari di apertura

Numero di opere inventariate

350

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

Numero di opere esposte	possedute
350	> 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
< 50%	< 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
< 50%	No
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	occasionalmente (in concomitanza di manifestazioni)
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Non aperto al pubblico
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 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
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Miglioramento e ampliamento del percorso espositivo; completamento dell'accessibilità fisica e cognitiva; aumento dei visitatori e raggiungimento di nuovi target di pubblico; consolidamento delle relazioni con le comunità territoriali

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.)**

Riorganizzazione e adeguamento agli standard del percorso espositivo, riallestimento delle sezioni espositive esistenti e ampliamento delle sale espositive; realizzazione di una sala laboratoriale/multimediale; progetto di adeguamento funzionale e completamento uffici e depositi.

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

Attività di riordino e verifica inventariale; sistemazione dei depositi.

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

no

Mostra "il ritorno di Eremburga" e riallestimento della sezione normanna; pubblicazione di guide plurilingue alla mostra (adulti e bambini); pubblicazione della nuova guida del Museo plurilingue; esposizioni temporanee e promozione delle collezioni museali; convegno e mostra anno dei Normanni 2027; celebrazioni trentennale istituzione museo (2027)

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 Nazionale di Mileto	Via Episcopio, 15 - 89852 Mileto (VV)
Tel	Email
0963-337680	drm-cal.mileto@cultura.gov.it