

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		
contrada Runci- Strada Statale 106 Ionica		
Città		Cap
Monasterace		89040
Denominazione		Acronimo
Museo e Parco archeologico dell'Antica Caulonia		MAK
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=4256&nome=museo-e-parco-archeologico-dellantica-kaulon		elisa.nistico@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Elisa Nistico		0964 735154
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1997
Notizie storiche		
Il Parco archeologico di Monasterace Marina, presso il promontorio di Punta Stilo, insiste sul sito del centro coloniale di Kaulon, fondato dagli achei crotoniati. Le ricerche del secolo scorso hanno reso possibile la conoscenza delle prime fasi di vita della colonia (seconda metà VII secolo a. C.) e l'organizzazione urbanistica, definita da un impianto regolare con strade ortogonali e isolati stretti e lunghi, tutti di uguale dimensione, di età ellenistica. Tra le abitazioni si distingue la cosiddetta "Casa del Drago" dall'immagine raffigurata sul mosaico pavimentale, oggi esposto nel museo, originariamente posto sulla soglia di una stanza per banchetto. Monumentali i resti del tempio dorico periptero (470-460 a.C.) in blocchi di arenaria, scoperto agli inizi del secolo scorso e parte di un'ampia area santuariale frequentata dagli inizi del VII secolo a.C. e successivamente adibita ad area produttiva per attività metallurgiche		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo è temporaneamente chiuso per lavori di ristrutturazione interna e di adeguamento alla normativa vigente. Il nuovo assetto permetterà la fruizione in sicurezza degli spazi museali e sarà un innovativo alveo dove programmare e organizzare eventi per valorizzare la preziosa collezione del Museo. Le attività di promozione continueranno con la realizzazione di format e contenuti digitali, così come proseguiranno le attività già in corso di digitalizzazione delle collezioni esposte e conservate nei depositi, di catalogazione dei reperti e di verifica del loro stato e si realizzeranno i progetti di allestimento dei nuovi percorsi espositivi, delle mostre permanenti e temporanee. In questo periodo di momentanea chiusura del Museo e di apertura del solo Parco, la Direzione ha reso gratuito l'accesso al Parco archeologico dove proseguiranno le attività e le visite guidate.		
Missione		
Il museo e parco archeologico dell'Antica Kaulon è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, un museo in evoluzione, che si trasforma per essere sempre più inclusivo per favorire la conoscenza delle proprie collezioni e		

del patrimonio culturale del territorio al fine di sensibilizzare e fidelizzare da ogni punto di vista (fisico, sensoriale, cognitivo, digitale) i cittadini. È un luogo che si impegna a crescere insieme ai suoi visitatori, consapevole della sua funzione di connessione con il proprio territorio, per rendere il racconto museale un’esperienza unica che diventa abitudine. È soprattutto uno spazio comunitario, sociale, che promuove eventi, attività formative, didattiche e ludiche. La sua missione è di conservare e raccontare il patrimonio archeologico di un territorio ricchissimo, incontro di culture e popoli, fondamentale nel passato e a maggior ragione in futuro.

Compiti e servizi

Assicura la valorizzazione, la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
15	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Elisa	Nistico
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario Archeologo-Direttore	0964735154
Email	
elisa.nistico@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9-19.30	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
9	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	25 e 26 dicembre. Santo Patrono. Tutti i lunedì e altri giorni per i quali vengano date specifiche disposizioni.

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
313	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	• Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • 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
• 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
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli • Schede di sala	• In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	• Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì	• Muniti di cartellino identificativo

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
• Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici	• Scivoli/rampe • Ascensore • Guide a terra per non vedenti • Mezzi di locomozione per parchi/aree
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	15
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
parco archeologico	Sì
Pulizia delle sale	
• Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	
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

No	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	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Materiale informativo/brochure/depliant	Catalogo generale
• Gratuito	• Non presente
Audioguide	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
• Non presenti	• Su prenotazione
Strumenti multimediali	
• Postazioni audio/video • Gratuiti	
Strumenti online	
• Sì • QR Code	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì • Disponibili in inglese o in altre lingue	• Sì
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Sussidi in LIS • 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	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Nessuna
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	
Sì	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Esternamente	• Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Social network	• Sponsorizzazioni • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
• Partnership con altri istituti • Accordi integrati	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• 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	
9-16	
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	9-16
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
3000	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
1000	100%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
Consultabili in sede	Consultabili in sede
Disponibilità di: pubblicazioni	
Si	
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	su autorizzazione

Archivio

- Sì
- 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

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

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 culturali
- Operatori economici
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- Mailing list

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

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

Miglioramento della fruibilità tramite la realizzazione di opere volte a garantire la sicurezza dei visitatori nelle zone oggi interdette. Ampliamento dei pubblici con il coinvolgimento di altre istituzioni. Miglioramento apparato comunicazione integrata
Museo/Parco.

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.)

Ristrutturazione depositi

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

Inventariazione patrimoniale e inserimento nel Catalogo nazionale

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

rinnovo concessione servizi

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.)

programmazione in corso del festival la casa dei draghi

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

Direzione regionale Musei Nazionali Calabria

Email

drm-cal.kaulon@cultura.gov.it