

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 Filippo di Medma		
Città		Cap
Rosarno		89025
Denominazione		Acronimo
Museo e Parco Archeologico Nazionale dell'Antica Medma		Mupam
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=1364&nome=museo-e-parco-archeologico-di-medma		museo.rosarno@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Marco Stefano Scaravilli		0966 712146
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2014
Notizie storiche		
Il Museo e Parco Archeologico istituito nel 2014 per iniziativa dell'allora Soprintendenza Archeologica della Calabria e recentemente confluito nella competenza della Direzione Regionale Musei Calabria, conserva significative testimonianze archeologiche pertinenti alla polis greca di Medma, antica fondazione locrese, installata alla fine del VII sec. Tali testimonianze sono state rinvenute in occasione degli scavi condotti a Rosarno da Paolo Orsi agli inizi del 900 e dell'attività di tutela e ricerca archeologica portata avanti negli ultimi decenni dalla Soprintendenza e adesso dalla Direzione Regionale.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo conserva ed espone i materiali archeologici pertinenti all'antica Medma. Il percorso espositivo inizia con una sezione dedicata alle ricche necropoli della polis. Segue un settore dedicato ai santuari della città, in cui i reperti sono presentati sul lato destro di una ideale via sacra. Tale sezione espone la più importante collezione di una produzione, quella delle terrecotte medmee, che si distingue nel panorama magno-greco per la qualità estetica dei prodotti e per la ricchezza e varietà dei tipi. L'ultima sezione del Museo espone i materiali provenienti dall'abitato e quelli afferenti alla collezione Gangemi, locale cultore di archeologia che fu investito dal Ministero del ruolo di ispettore onorario alle Antichità. Attiguo al Museo è Il Parco Archeologico, che si estende per circa 12 ettari, immersi in un secolare uliveto ed espone testimonianze pertinenti l'area sacra di Calderazzo, ma anche strutture di natura abitativa e pubblica.		
Missione		
Il Museo e Parco archeologico nazionale dell'Antica Medma è uno dei luoghi della cultura afferenti alla Direzione Regionale Musei Calabria e ne condivide scopi e mission in perfetto allineamento con la definizione di Museo data dall'ICOM. Nello specifico Il Museo e Parco archeologico nazionale dell'Antica Medma è un'istituzione permanente senza fini di lucro, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, comunica ed espone le proprie collezioni al fine di valorizzare il patrimonio culturale del territorio e		

rafforzare l'identità culturale della comunità, attraverso il recupero della memoria dei luoghi e la promozione di una cultura improntata alla legalità e al rispetto del patrimonio culturale. È uno spazio al servizio della comunità, che promuove eventi, attività formative, didattiche e ludiche, nonché attività e progetti di ricerca e studio, al fine di accrescere e promuovere la conoscenza del patrimonio culturale della città di Rosarno e del suo comprensorio.

Compiti e servizi

Vigilanza del sito, conservazione delle collezioni e delle emergenze archeologiche, valorizzazione del patrimonio, attraverso la realizzazione di eventi, attività didattiche e di divulgazione culturale ed un'attività di promozione ed informazione. Attività di ricerca scientifica e promozione della ricerca attraverso l'accoglienza di studenti e ricercatori.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marco Stefano

Cognome

Scaravilli

Qualifica

Funzionario Archeologo - Direttore Sito

Telefono Ufficio

3318246706

Email

stefanoscara@hotmail.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30-17.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

lunedì, sabato, seconda e terza 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

240	servizi
	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 gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• Acquisto non previsto	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• Telefonica • Per mail	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	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	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	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili

direttamente	direttamente
100%	> 50%
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%	3
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	• 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
• Meno di una volta a settimana	• 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	No
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	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
Non presente	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
Su prenotazione	Postazioni audio/video
Strumenti online	
No	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
No	No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
- Esistenza di strumenti e sussidi specifici - Mappe tattili - 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	Annuale

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	Calendario eventi estivi presso il Parco Archeologico Ciclo di conferenze di divulgazione archeologica.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Convenzione per attività di ricerca, valorizzazione e miglioramento delle attività di fruizione - Università Federico II Accordo di collaborazione per attività di ricerca e valorizzazione - Museum of Fine Arts di Budapest
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Editate in proprio	Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Network radio-televisivi - Mailing list - Newsletter - Social network	Sponsorizzazioni
Accordi e convenzioni	
- Partnership con altri istituti - Accordi integrati - Volontariato - 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
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : senza prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
Sì : con prenotazione/iscrizione	Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
Sì : senza 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	9.00-16-30
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
• Ma • Me • Gio • Ve	9.00-16.30
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
2000	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
1617	< 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% • Consultabili in sede	• < 50% • Consultabili in sede
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% • Consultabili in sede	• < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
• < 50% • Consultabili in sede	• No
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
• Sì	Su autorizzazione nei giorni di apertura Museo; orario:

8,30-17.00

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su autorizzazione nei giorni di apertura Museo; orario:
8,30-17.00

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
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

È in fase di studio

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

No

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
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)

Ampliamento dei pubblici;
Valorizzazione delle collezioni attraverso revisione periodica degli allestimenti ed eventi espositivi;
Incremento dell'accessibilità del Parco Archeologico attraverso progetti mirati.

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.)

Progetto di adeguamento strutturale degli spazi esterni del Museo e Parco (Illuminazione dei percorsi e restauro e valorizzazione delle strutture archeologiche).

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

non previsti

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

Inventariazione patrimoniale ed inserimento nel sistema catalografico nazionale;
attività di restauro;
attività di studio e divulgazione delle 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.)

Mostre, eventi espositivi, convegni e pubblicazioni programmate con cadenza annuale.

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

Email

museo.rosarno@cultura.gov.it