

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		
Piazza Giovanni XXIII		
Città		Cap
Amendolara		87071
Denominazione		Acronimo
Museo archeologico nazionale di Amendolara		PACS_MA
Sito Web		Email
https://parcosibari.it		pa-sibari@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono
Filippo Demma		0981 79391
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1996
Notizie storiche		
Il territorio di Amendolara è stato frequentato sin fin dai tempi antichi, come testimoniato dai numerosi reperti di età protostorica. Vasi in terracotta ed altri oggetti in metallo sono stati ritrovati nei pressi del Rione Vecchio, probabile centro abitato già della tarda età del Bronzo e Primo Ferro. In contrada Agliastroso è stata scoperta una necropoli dello stesso periodo, così come la necropoli Mangosa-Paladino, in cui sono stati rinvenuti numerosi reperti in ceramica e metalli. Intorno al pianoro di San Nicola, gli scavi archeologici compiuti dalla Soprintendenza della Calabria e coordinati dalla Prof.ssa Juliette de la Genière, fra la fine dagli anni '60 e gli anni '70 del secolo scorso, hanno portato alla luce un antico centro abitato risalente al periodo greco arcaico, con il rinvenimento di numerosi testimonianze dell'antico centro.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L'esigenza della realizzazione di un primo Museo Civico nasce negli anni '60. Nel tempo, vista la gran quantità di reperti che venivano alla luce, man mano che si aprivano nuove campagne di scavo distribuite in diverse aree del territorio amendolarese, si è ipotizzato di istituire un museo archeologico, con il fine di contribuire alla fruizione pubblica e alla valorizzazione dei beni culturali locali. Fu così che nel 1996, grazie all'interesse degli enti di competenza e delle amministrazioni locali che si sono susseguite, ha aperto definitivamente le sue porte Il Museo archeologico statale, ora denominato Museo archeologico nazionale di Amendolara "Vincenzo Laviola". Grazie all'accordo di valorizzazione siglato dalla Direzione dei Parchi con l'Amministrazione comunale di Amendolara, nel prossimo futuro il Museo cambierà sede nello storico Palazzo Andreassi, completamente ristrutturazione, e si sta procedendo alla progettazione di un allestimento completamente innovativo.		
Missione		
La missione dei Parchi è sviluppare e diffondere la conoscenza della storia, dell'archeologia e della cultura antica in generale, attraverso la tutela e la valorizzazione del patrimonio, la ricerca scientifica e l'attività di formazione. I Parchi hanno l'obiettivo di aggiornare il proprio capitale di testimonianze e conoscenze, rivolgendosi a persone di ogni età, condizione, formazione		

culturale e provenienza geografica e proponendo percorsi, itinerari, esperienze di visita innovative e coinvolgenti, che stimolino la comprensione del patrimonio, la curiosità culturale, l'attenzione ai processi storici, l'amore per la conoscenza.

Compiti e servizi

La fruizione e valorizzazione del patrimonio culturale conservato nel Museo e nei suoi magazzini, attraverso la sinergia dell'Amministrazione di Amendolara che attraverso un accordo di valorizzazione permette di tenere aperto il Museo per più giorni a settimana rispetto alle possibilità di personale dell'Istituto.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
1	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Antonella Rosa	Saponara
Qualifica	Telefono
Funzionario Amministrativo-Gestionale	+39 337 1575558
Email	
antonellarosa.saponara@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9:00 - 13:00 (inverno) 9.30 - 13.30 (estate)	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
4	- 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
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
313	

	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 • Facility card
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede	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	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	• No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	• 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
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili	Personale dedicato

direttamente	Sì
100%	
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
• Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici	• Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
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	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
Non presenti	• 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	• 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
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Non presenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	• 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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Storia

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
1700	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
693	< 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%	Si
Servizi specialistici	
Depositi	
No	
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
Si	Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
Si, 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

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

No

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

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

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

- Quotidiani
- 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.)**

È in fase di progettazione il nuovo allestimento del Museo che avrà una connotazione specifica quale Museo della Preistoria e Protostoria della Sibaritide.

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.)**

Il nuovo progetto di allestimento prevede contestualmente un cambio di sede in un Palazzo storico di Amendolara, totalmente ristrutturato. Il percorso espositivo sarà innovativo e tecnologico, incentrato sulla storia della Sibaritide in età pre- e protostorica.

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

I reperti conservati nel deposito del Museo saranno oggetto di un trasferimento presso i depositi del Museo archeologico nazionale della Sibaritide, per essere catalogati e conservati in un ambiente organizzato secondo gli standard normativi.

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
Parchi archeologici di Crotone e Sibari	Località Casabianca, 87071 Cassano allo Jonio (CS)
Tel	Email
098179391	pa-sibari@cultura.gov.it