



## 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 adopererà 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 comunemente 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**

Sud

**Regione**

Calabria

**Indirizzo**

Via Rigon s.n.c.

**Città**

Isola capo Rizzuto, fraz. Le Castella

**Cap**

88841

**Denominazione**

Le Castella - Isola Capo Rizzuto

**Email**[pa-sibari@cultura.gov.it](mailto:pa-sibari@cultura.gov.it)**Caratteristiche essenziali****Tipo di gestione**

Diretta

**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Anno di Istituzione**

2014

**Notizie storiche**

La fortezza sorge in posizione strategica a controllo dell'intero golfo di Squillace. Scavi archeologici hanno messo in luce i resti di imponenti muraure risalenti alla seconda metà del IV secolo a.C., appartenenti ad un primo sistema di fortificazione a carattere militare probabilmente dipendente dalla vicina Kroton. Il nucleo originario dell'attuale fortezza risale però all'età angioina, cui va ricondotta la massiccia torre cilindrica che oggi domina il fortilizio. Intorno alla torre si è sviluppata successivamente l'intera architettura fortificata che, a partire dal XIV secolo, seguì le vicende del regno di Napoli. E' durante il dominio aragonese che la fortezza venne ad assumere le forme odierne grazie a importanti lavori di ristrutturazione iniziati da re Alfonso II di Napoli e conclusi da Andrea Carafa, conte di Santa Severina, fra il 1510 e il 1526. Tra XVI e XVIII secolo fu oggetto di numerose incursioni ottomane che portarono progressivamente all' abbandono della fortezza

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

La fortezza di Le Castella sorge su un isolotto ubicato all'estremità orientale del golfo di Squillace, nel contesto ambientale di rilevante pregio naturalistico dell'Area Marina Protetta di Capo Rizzuto, istituita nel 1991. Collegata alla costa da un sottile lembo di terra, realizza con essa una suggestiva simbiosi scenografica tra architettura costruita e architettura naturale

**Missione**

La fortezza di Le Castella è un monumento di interesse pubblico, al servizio della comunità sia locale che nazionale e internazionale. Tutela, gestisce e valorizza il proprio patrimonio e ne promuove il godimento e la fruizione da parte del pubblico, riconoscendo il contributo delle arti al pieno sviluppo e alla cura della persona.

**Compiti e servizi**

La fruizione del monumento e la conservazione e il controllo del patrimonio monumentale

**Superficie espositiva (mq)****Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 250 mq

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Marianna

**Cognome**

De Matteis

**Qualifica**

funzionario archeologo

**Telefono**

0962 23082

**Email**[marianna.dematteis@cultura.gov.it](mailto:marianna.dematteis@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

8:30-19:00

**Apertura serale**

- Occasionale
- Stagionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

non è prevista la chiusura

**Numero di giorni di apertura annua**

365

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

In costruzione

**Presenza di social media**

Si

**Il museo è presente in altri siti web**

Si

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la****Biglietteria**

<b>chiusura di sale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> </ul>
Si	
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso il punto informativo</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Si
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	No
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>	No
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
> 50%	> 50%
<b>Personale dedicato</b>	<b>Personale dedicato</b>

Sì

- Addetti alla vigilanza

## Fruizione

### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

&gt; 50%

### Sale aperte

2

### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

spazi esterni

### Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

### Pulizia delle sale

- Giornaliera

## Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

### Percentuale di mq fruibili sul totale

&gt; 50%

### Spazi comunque visitabili

sala phrourion, terrazzi esterni, borgo

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

### Zone di sosta

Sì

### Area Wi-Fi

No

### Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

### Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

### Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

### Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

### Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

### Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

### Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

### Schede mobili

No

### Didascalie: disponibili in inglese o altre lingue

No

### Guide brevi

Non presenti

<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>	<b>Catalogo generale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Audioguide</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>
<b>Strumenti multimediali</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuale</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
No	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	
No	

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

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

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

**Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

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

**Laboratori artistici e di animazione**

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

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

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

No

**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**

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**

No

**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

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

- Quotidiani
- Social network

**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 del monumento e incremento delle attività di valorizzazione

**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.)**

E' in corso un progetto di manutenzione della struttura

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

Non si conservano beni

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

Non sono presenti servizi come bookshop, caffetteria, ristorante

**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.)**

Attualmente è attivo un accordo di valorizzazione con il Comune di Isola Capo Rizzuto al fine di migliorare le condizioni di fruizione pubblica del monumento

**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

Le Castella - Isola Capo Rizzuto

### Tel

0962 23082

### Indirizzo / Address

Via Rigon s.n.c. 88841 - Isola Capo di Rizzuto, fraz. Le Castella

### Email

pa-sibari@cultura.gov.it