



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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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

Regione

Calabria

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via Filippo di Medma
Italia

Città

Rosarno

Cap

89025

Denominazione

Museo Archeologico di Rosarno

Sito Web

<http://www.sabap-rc.beniculturali.it>

Email

museo.rosarno@beniculturali.it

Responsabile

dott. Fabrizio Sudano

Telefono

0966712146

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2014

Notizie storiche

La città di Medma, sul Pian delle Vigne dell'attuale Rosarno, fu fondata dai Locresi intorno alla fine del VII sec. a.C. e per tutta l'età arcaica sono poche le notizie desumibili dalle fonti. Nel 389 a.C. Medma fu distrutta da Dioniso I e i suoi abitanti furono deportati a Messina; tuttavia, nel IV sec. a.C., il rinvenimento dell'impianto urbano e l'emissione della moneta testimoniano ancora l'attività della città. Sembra che la vicenda storica di Medma si sia conclusa con la seconda guerra punica. Nei primi anni del secolo scorso l'area della subcolonia locrese fu indagata da P. Orsi che individuò una vasta necropoli e soprattutto l'area sacra di Calderazzo, rinvenendo importanti ex-voto riferibili ad un culto di una divinità femminile. In anni recenti le indagini sono state concentrate anche nell'area dell'impianto urbano con la scoperta di assi stradali, edifici privati, impianti di produzione con pozzi e fornaci e altri santuari.

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

Il Museo è una delle poche istituzioni culturali presenti a Rosarno e svolge un ruolo fondamentale di aggregazione per la comunità, essendo spesso luogo per manifestazioni anche non strettamente archeologiche. Il difficile contesto ambientale e sociale della cittadina fa del Museo di Rosarno una sorta di isola felice nella quale scuole, istituzioni e associazioni trovano spazi adatti per il confronto e la crescita.

Missione

Da tempo Ufficio Territoriale della Soprintendenza con specifici compiti di tutela del territorio, dal 2014, con l'inaugurazione del Museo, la struttura ha finalmente assolto anche ai compiti di fruizione e valorizzazione del patrimonio archeologico dell'antica Medma e dell'antica Rosarno. La missione del Museo è quindi quella di attrattore culturale per la cittadinanza e per il circondario, soprattutto per le scolaresche, con le quali si riesce a programmare una serie di iniziative e attività per l'educazione alla cultura e legalità, anche grazie alla sottoscrizione di progetti di Alternanza Scuola-Lavoro.

Compiti e servizi

Il museo offre ai visitatori un patrimonio di circa 700 reperti archeologici, dalla coroplastica alla ceramica e ai bronzi, esposti in tre sale comunicanti: la prima riguarda le necropoli di Medma, la seconda ospita una lunga vetrina sui santuari e la terza mostra i reperti provenienti dall'abitato. Le didascalie sono presenti e leggibili per tutte le vetrine; i pannelli, in totale 8, sono chiari e anche in inglese. Il personale garantisce una buona assistenza per visite guidate.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Anna

Cognome

Laurendi

Qualifica

Ass. Amm. Gest.

Telefono

0965812255 int. 111

Email

anna.laurendi@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriele

Lunedì - Venerdì 9-17

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

8

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

0

Numero di giorni di apertura annua

313

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

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

No

Parcheggio riservato

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

Sale aperte

3

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica

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

Sì

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

Sì

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: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

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

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

Rassegne teatrali

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

11-13

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8-20

Numero di opere inventariate

circa 700

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

circa 700

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

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 affini per tipologia
- 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

È in fase di studio

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
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- 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.)

Maggiore apertura a progetti scolastici per aumentare l'attrattività nei confronti delle scolaresche e organizzazione di eventi culturali di vario tipo per far conoscere ancora di più il Museo alla comunità locale.

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.)

Programmazione di acquisto di mobilio per miglioramento qualità degli uffici e dei depositi, progettazione e acquisto di nuove

tecnologie per gli impianti (nuove lampade di emergenza, ecc.).

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

Prevista a breve una rotazione dei materiali dei depositi poiché si è da poco concluso un progetto di restauro di nuovi reperti da scavo e si sta avviando un nuovo progetto di catalogazione.

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

Il Museo, come detto, non ha servizi aggiuntivi.

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.)

Previste una nuova mostra con materiale medievale da deposito che poi sarà permanente, la pubblicazione del catalogo e di una guida del museo; accordo attuativo di una convenzione quadro per lo studio dei materiali con istituti universitari nazionali e internazionali.

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Archeologico di Rosarno

Indirizzo / Address

Via Filippo di Medma, 89025 Rosarno

Tel

0966712146

Email

museo.rosarno@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS_____

_____**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**_____

_____**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days