



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		
SS 106 c.da Marasà n. 4		
Città	Cap	
Locri	89044	
Denominazione	Acronimo	
Museo e Parco archeologico nazionale di Locri Epizefiri	MuParc	
Sito Web	Email	
https://musei.calabria.beniculturali.it/	drm-cal.locri@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Elena Trunfio	3346126386	
Eventuali Altre sedi		
Denominazione		Indirizzo
Complesso museale del Casino Macrì		SS 106 c.da Marasà n. 4, 89044 Locri
Museo del Territorio di Palazzo Nieddu		Corso Vittorio Emanuele n. 17, 89044 Locri
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1971
Notizie storiche		
Il Parco archeologico nazionale di Locri, con le sue tre sedi museali afferenti, è tra i luoghi della cultura statali più estesi della Calabria e si sviluppa sul sito della colonia magno-greca di Locri Epizefiri. Situato lungo la Strada Statale 106 Jonica, a circa 3.5 km dall’abitato moderno, contiene parte dell’area archeologica locrese che, estesa per oltre 300 ettari, abbraccia un’ampia porzione di territorio eterogeneo che va dalla costa fino a raggiungere i profili collinari accidentati che preludono al Parco Nazionale dell’Aspromonte. Le prime esplorazioni del territorio locrese risalgono alla fine dell’Ottocento con l’opera di Paolo Orsi per susseguirsi ancora oggi, offrendo così un panorama quanto mai variegato di conoscenze. Il Parco Archeologico Nazionale di Locri rappresenta un unicum nel panorama calabrese grazie alla presenza di tre sedi espositive che documentano le fasi della città e del suo territorio dall’età protostorica fino a quella tardo antica.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Nell'area del Parco sono presenti due realtà espositive: il Museo archeologico nazionale, inaugurato nel 1971 con la denominazione di "Antiquarium di Locri" e dichiarato museo nazionale nel 1998, dedicato alla narrazione della vita di Locri nel periodo greco, e il Complesso museale Casino Macrì, che conserva le testimonianze riconducibili all'età romana e tardo-antica. L'età protostorica della Locride è documentata nel "Museo del territorio" di Palazzo Teotino Nieddu del Rio, nel centro di Locri,		
Data Rilascio :16/05/2024 Pagina : 2 di : 12		
Compilatore: elenarita.trunfio@cultura.gov.it		

inaugurato nel 2018. Il Parco archeologico si estende per oltre 20 ettari Tra le diverse aree archeologiche fruibili, quelle sacre rivestono un interesse particolare: spiccano infatti il tempio di Marasà, il Thesmophorion e la Casa dei Leoni con il sacello dedicato ad Afrodite, che offrono un'immagine viva dei culti praticati dagli antichi locresi. Per confrontarsi con la vita quotidiana della città è possibile visitare il quartiere abitativo-artigianale di Centocamere e il teatro greco-romano

Missione

Il Museo e Parco archeologico nazionale di Locri Epizefiri ha l'obiettivo di favorire la ricerca e la diffusione delle conoscenze riguardanti il patrimonio culturale calabrese, in particolare quello relativo al territorio della Locride, al fine di condividerne valori e assicurare la trasmissione di quest'ultimi alle generazioni future. Lavora per assicurare l'accessibilità totale e la fruizione del patrimonio di competenza, per assicurare una cultura accessibile a tutte le categorie di utenti. Favorisce e sostiene la nascita di reti territoriali che coinvolgano diversi attori al fine di valorizzare pienamente il patrimonio culturale nel suo complesso, promuovendo il ruolo sociale dei musei.

Compiti e servizi

Valorizzazione, ricerca e promozione del patrimonio culturale della Locride e della Calabria.
Visite guidate, eventi, laboratori e attività in collaborazione con il territorio.

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

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Elena	Trunfio
Qualifica	Telefono
Direttore del Museo	3346126386
Email	
elenarita.trunfio@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
dalle 9.00 alle 20.00 (con ultimo ingresso al Parco un'ora prima del tramonto)	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	- 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 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
312	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 • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Possibilità di riduzioni
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
• In sede • 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 • Mappe	• In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
- Sì - Segnali sui percorsi e i servizi	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 direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	> 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Montascale	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	11
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Museo archeologico nazionale, parte dell'area archeologica	No
Pulizia delle sale	
Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Museo archeologico nazionale, parte dell'area archeologica
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Una volta a settimana	Sala destinata alla didattica

Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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
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	
75%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• A pagamento	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video • Dispositivi "mobile" • Gratuiti
Strumenti online	
• Sì	
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	• No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
dalle 9 alle 20	• Sussidi in LIS • Mappe tattili

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
Sì	- Semestrale - 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	Seminari, conferenze, visite guidate tematiche, concerti, rassegne teatrali, presentazioni di libri, ecc.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Esternamente	- Arte - Architettura - Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Network radio-televisivi - Mailing list - Newsletter - Social network	- Sponsorizzazioni - Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
- Partnership con altri istituti - Accordi integrati - Servizio civile	

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione	- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
- Sì : senza prenotazione/iscrizione - Sì : con 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	dalle 9 alle 20
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
non c'è il concessionario	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
- Quotidiani - Sito web - Mailing list - Newsletter - Social network	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do	da concordare
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle

4000	opere possedute
	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
1000	< 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% - Disponibili on-line	< 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	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	su prenotazione
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	su prenotazione
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	su prenotazione
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
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse - 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 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

No

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
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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.)**

Migliorare l'accessibilità fisica e cognitiva per diversificare i target di pubblico

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.)**

Ampliamento dei percorsi di visita del Parco archeologico

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

Sistemazione e riordino dei depositi

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni,**

degli spazi, ecc.)

Attivazione del bookshop e della caffetteria

gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Eventi e pubblicazioni

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

Museo e Parco archeologico nazionale di Locri Epizefiri