

## 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 Michele Di Donato, 57  
Italia

**Città**

Crotone

**Cap**

88900

**Denominazione**

Museo e Parco Archeologico di Capo Colonna

**Email**[pm-cal.capocolonna@beniculturali.it](mailto:pm-cal.capocolonna@beniculturali.it)**Responsabile**

Dr. Gregorio Aversa

**Telefono**

0962 934814

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2002

**Notizie storiche**

Capo Colonna (Lacinium in Latino) è il promontorio che determina il limite occidentale del golfo di Taranto, dove sorgeva il tempio dedicato ad Hera Lacinia. Fino al XVI secolo era chiamato "capo delle Colonne" perché erano rimaste al loro posto molte colonne del tempio di Hera Lacinia. Anticamente il suo nome era Lacinion (Λακίτιον in greco). La sua importanza risiede nella quantità di elementi storici che sono legati a questa punta di terra protesa sullo Ionio. Sfortunatamente venne utilizzato come cava di pietre lavorate per il castello, il porto e i palazzi nobiliari locali fino a che solo una solitaria colonna rimase in vista dei naviganti, eretta fra i ruderi. Al complesso del tempio appartengono anche almeno tre altri edifici chiamati "Edificio B", "Edificio H", "Edificio K":

l'Edificio B, l'Edificio H, l'Edificio K, o Katagogion. Gli scavi hanno riscoperto una parte delle decorazioni architettoniche originali, in marmo greco e databili a una fase di costruzione del V secolo a.C.

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

L'idea di realizzare il parco archeologico dell'Heraion Lacinio nasce nel 1984, a conclusione di un convegno promosso dalla Soprintendenza Archeologica della Calabria e dal Comune di Crotona, per contrastare il degrado in cui versava il promontorio. A conclusione di una serie di indagini e studi fu affidato al Comune di Crotona un progetto per il recupero complessivo del promontorio che comprendeva la riqualificazione dell'area esterna nella quale realizzare il Museo e i servizi per l'ospitalità e l'assistenza dei visitatori. Riguardo alla riqualificazione dell'area bisogna dire che il promontorio questa è situato all'interno dell'area marina protetta di Isola Capo Rizzuto. Successivamente nell'area sono state fatte diverse ricerche archeologiche che hanno confermato la notevole importanza del sito archeologico.

**Missione**

Per scoprire l'archeologia di Crotona e dintorni, una visita al Museo Archeologico di Capo Colonna è un buon inizio. Il museo in provincia di Crotona è suddiviso in tre padiglioni espositivi: la Terra, il Sacro, il Mare. La prima sezione è dedicata alla scoperta della colonia romana, insediatasi nell'area settentrionale del santuario di Hera Lacinia intorno al 194 a.C.. La seconda sezione conduce alla conoscenza dell'area sacra del santuario, mentre l'ultima sezione del Museo Archeologico di Capo Colonna rammenta il mare e raccoglie i reperti subacquei rinvenuti nell'arco dell'ultimo ventennio di ricerche marine. Oltre alle sale espositive, il museo in provincia di Crotona comprende un giardino di alberi di pero, mele, giglio, mirto, melograno e altri elementi che rievocano il bosco sacro, appunto il giardino di Hera.

**Compiti e servizi**

La fruizione dell'area archeologica e la conservazione e il controllo di questo importante sito.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 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**

Alberto

**Cognome**

Digiorgio

**Qualifica**

Assistente Amministrativo Gestionale

**Telefono**

0962 908834

**Email**[alberto.digiorgio@beniculturali.it](mailto:alberto.digiorgio@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9.00 - 13.00 ; 15.30 - 19.00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

6

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

Non più di un giorno settimanale feriale

**Numero di giorni di apertura annua**

313

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

In costruzione

**Presenza di social media**

No

**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**

No

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

Sì

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**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**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi

**Parcheggio riservato**

Sì

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- 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**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Volontari

**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**

- 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)**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

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

No

**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**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità****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**

Magna Graecia Teatro Festival; Festival dell'Aurora; Meeting del Mare; la cena di Pitagora.

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

No

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

- Non presenti

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

**Accordi e convenzioni**

- Servizio civile

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

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- No

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

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

- No

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

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati****Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%

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

- 100%

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

- 100%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**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 organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio

**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**

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
- Musei

**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**

POLO MUSEALE DELLA CALABRIA - PARCO E MUSEO ARCHEOLOGICO DI CAPO COLONNA

**Indirizzo / Address**

VIA MICHELE DI DONATO, 57 88900 CROTONE (KR)

**Tel**

0962 934814

**Email**

pm-cal.capocolonna@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**