

## 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 lungomare n. 22

### **Città**

Staletti (CZ)

### **Denominazione**

MUSEO DEL MARE E DELLE ANTICHE ANCORE

### **Acronimo**

MU.MA.K.

**Sito Web**

<http://www.mumak.it>

**Email**

info@mumak.it

**Responsabile**

ARMONE ATTILIO

**Telefono**

3347499955

**Eventuali Altre sedi**

**Denominazione** **Indirizzo**

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

PRIVATA

**Tipo di gestione**

DIRETTA

**Anno di Istituzione**

2018

**Notizie storiche**

Nasce all'interno del villaggio Blanca cruz da una forte richiesta culturale.

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

E' di rilevante interesse locale e Nazionale per il tipo di argomento trattato.

**Missione**

E' stato istituito con la finalità di avviare una riflessione seria e consapevole sul tema della tutela dell'ambiente, specie quello marino.

**Compiti e servizi**

E' al servizio della comunità locale al fine di valorizzare le bellezze del luogo.

**Superficie espositiva (mq)**

50 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

400 mq.

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

FINO A 10.000

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

ATTILIO

**Cognome**

ARMONE

**Qualifica**

DIRETTORE

**Telefono**

3347499955

**Email**

info@mumak.it

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

11:00 - 20:00

**Orario di apertura Feriale**

lunedì- venerdì

**Apertura serale**

- Occasionale
- Stagionale
- Altro

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

novè

**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**

DA NOVEMBRE A MARZO

**Numero di giorni di apertura annua**

210

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

SI

**Presenza di social media**

SI

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

NO

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

NO

## **Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- ✗ Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Facility card
- Biglietti differenziati museo / parco

## **Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

## **Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

## **Possibilità di prenotazione**

## **Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

NO

## **Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

## **Tempi di attesa per l'accesso**

NESSUNO

**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**

NO

**Informazione e orientamento: punto informativo**

SI

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

SI

**Segnaletica interna**

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

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

- Si
- No

**Completa di denominazione e orari di apertura**

NO

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

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza
- No

**Parcheggio riservato**

SI

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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**

SI

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

SI

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

SI

**Personale dedicato**

SI

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

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

SI

**Sale aperte**

SI

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

TUTTI

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

NO

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera
- Una volta a settimana
- Più di una volta a settimana
- Meno 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 %

**Spazi comunque visitabili**

TUTTI

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

Giornaliera

- Una volta a settimana
- Più di una volta a settimana
- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Centro visitatori
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

SI

**Area Wi-Fi**

SI

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

SI

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

SI

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

SI

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

SI

**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**

SI

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

SI

**Schede mobili**

NO

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

NO

**Guide brevi**

NO

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue
- Non presenti

**Catalogo generale**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue
- Non presente

**Audioguide**

- Gratuite
- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue
- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento
- Non presenti
- Altro

### **Strumenti multimediali: Altro**

NO

### **Strumenti online**

- Sì
- No
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

### **Strumenti online: Altro**

NO

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

- Sì
- No
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì
- No
- Solo su richiesta

### **Ove esistente, specificare orario**

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

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici

- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti
- Non presenti
- Altro

### Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
- Non presente

### Caffetteria

- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
- Non presente

### Ristorante

- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
- Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche
- Non presente

### Guardaroba custodito

NO

### Servizi igienici

SI

### Nursery

SI

## Valorizzazione

**Si organizzano esposizioni temporanee**

SI

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Nessuna

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

NO

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

SI

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

SI

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

SI

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia
- Scienze naturali
- Altro/specificare

**Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

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

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

## Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei
- Non presenti

## Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile
- Non presenti

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

SI

### Didattica affidata in concessione

NO

### Attività di alternanza scuola/lavoro

NO

### Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- No

### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- No

### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- No

### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- No

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

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- No

### **Altre iniziative**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione
- Altre iniziative/descrizione

### **Altre iniziative/descrizione**

PROGETTO MARINANDO

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

SI

### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

NO

### **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**

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- ✕ Social network
- Pieghevoli
- Non presenti

### **Documentazione su beni conservati**

#### **Possibilità di consultazione**

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

#### **Orario**

#### **Numero di opere inventariate**

#### **Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

#### **Numero di opere esposte**

#### **Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

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

- 100%
- > 50%
- < 50%



- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- 100%
- > 50%
- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- 100%
- > 50%
- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- 100%
- > 50%
- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- 100%
- > 50%
- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

#### **Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì
- No
- Disponibili on-line

#### **Servizi specialistici**

#### **Depositi**

- Sì
- No

### **Archivio**

- Sì
- No

### **Biblioteca**

- Sì
- No

### **Fototeca**

- Sì
- No

## **Rapporti con il territorio**

### **Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

SI

### **Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

NO

### **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
- No
- Altro

### **Altro**

### **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
- No
- Altro

### **Altro**

**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**

SI

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

SI

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

SI

**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
- Newsletter
- 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.)

## **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.)**

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

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

**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.)**

**Altro**

## **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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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**

#### **Indirizzo / Address**

**Tel**

**Email**

(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**