



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	Regione
Sud	Calabria
Indirizzo	
Piazza De Nava 26	
Città	Cap
Reggio Calabria	89123
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria	MARRC
Sito Web	Email
https://www.museoarcheologicoreggiocalabria.it	man-rc@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Fabrizio Sudano	0965 812255

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1959

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale nasce dalla fusione del Museo Statale con il Museo Civico di Reggio Calabria, quest'ultimo inaugurato il 18 giugno 1882 per custodire i numerosi reperti archeologici provenienti dal territorio. La sua sede fu inizialmente presso i locali della Biblioteca Comunale; tra il 1887 e il 1889, fu trasferito in un edificio posto accanto alle terme romane, appena scoperte a quel tempo. Durante il terremoto del 1908, il palazzo del Museo Civico subì ingenti danni, così si accelerò il processo di istituzione di un Museo Nazionale Archeologico, fortemente voluto, tra gli altri, da Paolo Orsi, nominato nel 1907 primo Soprintendente agli Scavi della Calabria. Nel 1948 venne stipulata una convenzione tra il Comune di Reggio Calabria e la Direzione Generale dell'Antichità dell'allora Ministero della Pubblica Istruzione, che prevedeva la cessione in uso a quest'ultimo delle collezioni del Museo Civico. Fu inaugurato nel 1959.

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

Il MARRC è conosciuto come uno dei Musei archeologici più rappresentativi della Magna Grecia. Noto nel mondo per i maestosi Bronzi di Riace, raccoglie ed espone migliaia di pregiati reperti, dalla Preistoria fino alla tarda Età Romana, provenienti da tutto il territorio calabrese. Posizionato nel cuore della città, con una spettacolare vista sullo Stretto, è tra i luoghi della cultura più rappresentativi delle tradizioni e della storia dell'Europa Mediterranea.

Missione

Il MARRC assicura la conservazione, l'inventariazione, l'accessibilità, la fruizione e la valorizzazione del patrimonio archeologico proveniente da tutta la Calabria, a fini di conoscenza, di ricerca, di studio, di educazione e di diletto. Promuove la consapevolezza identitaria, l'integrazione comunitaria e la partecipazione dei cittadini, in collaborazione con altre istituzioni, associazioni e istituti della cultura nel territorio, anche attraverso l'organizzazione di eventi.

Compiti e servizi

Il Museo acquisisce, cataloga, custodisce, conserva ed espone testimonianze archeologiche provenienti da tutta la regione ed è uno dei principali istituti museali della Magna Grecia. L'esposizione permanente è su quattro livelli e il percorso di visita inizia al secondo piano, livello A, dedicato alla Preistoria e Protostoria. Il livello B ospita città e santuari della Magna Grecia. Il livello C accoglie oggetti di vita quotidiana dalle necropoli. Il livello D è dedicato a Reggio antica.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

50

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Giuseppina

Cognome

Cassalia

Qualifica

Funzionario Amministrativo

Telefono

0965 812255

Emailgiuseppina.cassalia@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Orario di apertura 9 - 20 (ultimo ingresso alle 19.30), dal martedì alla domenica

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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

1° gennaio e 25 dicembre salvo diverse indicazioni Ministeriali

Numero di giorni di apertura annua

312

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

	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • In concessione • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • 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
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili

specifiche	direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Montascale • Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	50
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Restano visitabili tutti i settori di cui non sia resa necessaria la chiusura la pubblico a causa di contingenze particolari. E quindi, i livelli espositivi che ospitano la collezione permanente A, B, C, D, e il livello E che ospita le esposizioni temporanee.	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	Gli spazi dedicati alla collezione permanente, ai livelli A, B, C, D. Al livello E le mostre temporanee nel periodo di esposizione e negli orari ordinari di apertura. Sulla base della programmazione di eventi, è previsto l'accesso alla terrazza.
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> • Sala conferenze 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Sussidi in LIS • Altro
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro	
Targa in braille sala Bronzi	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • In concessione 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito

Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Semestrale
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	In collaborazione con altri istituti associazioni culturali del territorio. Conferenze, convegni, colloqui, concerti, manifestazioni, eventi artistici e promozionali, anche in collaborazione con i partners strategici per la valorizzazione: l'Università Mediterranea di Reggio Calabria, l'Università per Stranieri "Dante Alighieri", l'Università degli Studi di Messina, il Centro Internazionale Scrittori della Calabria, il Touring Club, il Planetario Pythagoras, il Conservatorio di Musica "Francesco Cilea", l'Accademia Internazionale del Bergamotto.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Convenzioni, Accordi, Volontariato, Progetti di ricerca e di studio, Prestiti per mostre
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> Archeologia
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> Sito web Quotidiani Mailing list Social network 	<ul style="list-style-type: none"> Sponsorizzazioni Diritti di riproduzione Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> Partnership con altri istituti Accordi integrati 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
	<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione

Sì

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

email: info@coopculture.it

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

email: man-rc@cultura.gov.it

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

No

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

2900

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

3000

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%

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

- > 50%

- Consultabili in sede

- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

- < 50%
- Consultabili in sede

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

Disponibilità di: pubblicazioni

- < 50%
- Consultabili in sede

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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
- Altro

Altro

L'organizzazione e la promozione di eventi in partenariato o in collaborazione con altri soggetti.

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- 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

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Quotidiani
- 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.)**

Il progetto culturale e il programma di valorizzazione sono orientati allo sviluppo della conoscenza e dell'affluenza turistica al Museo e all'ampliamento dell'attrattività nei confronti della comunità territoriale, in collaborazione con i partner pubblici e privati, anche attraverso l'organizzazione e la promozione di mostre ed eventi "a tema" e destinati a target di pubblico specializzato.

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.)**

In fase di realizzazione: PEBA e miglioramento dell'accessibilità culturale (PNRR); miglioramento dell'efficienza energetica per un impatto ambientale ridotto (PNRR).

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

Sono già attivi i servizi di biglietteria, visite guidate, guardaroba e bookshop, laboratori didattici in concessione alla società Cooperativa Culture che gestisce i servizi aggiuntivi del MArC.

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

Nell'ambito delle attività di valorizzazione delle collezioni museali, prosegue il riordino dei depositi e l'inventariazione dei beni del patrimonio archeologico.

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.)

La programmazione prevede l'organizzazione di eventi di diversa natura: convegni e conferenze, mostre ed esposizioni, concerti e spettacoli, manifestazioni a carattere interdisciplinare, attività ludico-didattiche rivolte a bambini e ragazzi.

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 ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI REGGIO CALABRIA

Tel

+39 0965 61 39 88 (Uffici)

Indirizzo / Address

Piazza De Nava, 26 - Reggio di Calabria (RC)

Email

man-rc@cultura.gov.it