



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E
DEL TURISMO

Museo
Archeologi
co
Nazionale
di Mantova

Carta della qualità dei servizi

2016

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Nazionale di Mantova si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

Il museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Museo Archeologico Nazionale di Mantova
Piazza Sordello, n. 27
46100 Mantova (MN)
Tel.+39 0376 320003; fax +39 0376 318293
e-mail: pm-lom.museoarcheologico.mantova@beniculturali.it;
sito web: <http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it> – museo archeologico mantova
www.facebook.com/MANmantova

Il Museo Archeologico Nazionale di Mantova è ubicato nel complesso monumentale del teatro dei Gonzaga, compreso tra Piazza Castello e Piazza Sordello, trasformato alla fine dell'Ottocento nel Mercato dei Bozzoli, per il commercio dei bachi da seta. A seguito della cessione da parte dell'Amministrazione Comunale di Mantova allo Stato l'intero edificio su tre piani è stato oggetto di un intervento di restauro per adeguarne la destinazione d'uso a istituzione museale, inaugurata nel 1997 con una mostra permanente dedicata all'*Archeologia del territorio mantovano*. A questa si aggiunse in seguito l'esposizione della teca con la sepoltura bisoma dei cd. "*Amanti di Valdaro*", tomba di due individui, uno maschile e l'altro femminile, che appaiono abbracciati. L'impatto mediatico suscitato dalla scoperta conferma tuttora la specificità del Museo per il pubblico adulto e scolastico.

Nel settembre 2016 l'offerta culturale del Museo è stata ampliata con l'inaugurazione di una nuova sezione permanente dedicata a *Mantua*: una città romana e con la rimodulazione del precedente percorso integrandolo in forma stabile al nuovo assetto espositivo. L'intervento ha consentito di aprire l'accesso al Museo su Piazza Sordello, come era previsto nel progetto originario che risale al 2007.

I temi del nuovo percorso riguardano le trasformazioni socio-politiche e culturali che coinvolsero l'assetto del territorio, l'urbanistica e i modelli architettonici della città a partire dall'età augustea fino all'altomedioevo. documentate da rinvenimenti archeologici monumentali, pavimenti, rilievi, statue, teste e busti-ritratto, oggetti d'uso comune e beni di lusso.

Il percorso si collega alla precedente esposizione che richiama le vicende storiche e il popolamento antecedenti la conquista romana con uno svolgimento a ritroso nel tempo dai Celti alla pre-protostoria per riallacciarsi al nuovo allestimento con le due sezioni conclusive, una dedicata a *Mantua* al tempo di Virgilio ed Augusto, l'altra dedicata all'arrivo di nuove genti, Goti e Longobardi, e alla loro integrazione. Tra gli antefatti storici-archeologici alla romanizzazione emergono per importanza le origini etrusche della città, che, insieme al sito del Forcello, scoperto a Bagnolo San Vito (MN), costituiscono una importante testimonianza del popolamento etrusco a Nord del Po.

Il Museo comprende attualmente l'intero percorso espositivo permanente al piano terra, spazi per mostre temporanee al primo e secondo piano, l'aula didattica, spazi per incontri e conferenze, depositi per la conservazione dei beni archeologici.

Nell'edificio sono compresi, oltre al Museo e ai suoi annessi: l'ufficio della Direzione, la Biblioteca e sala di studio.

COMPITI E SERVIZI

La missione del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico e paesistico. Il museo assolve tale missione in quanto sede espositiva privilegiata nel territorio, alla cui promozione culturale contribuisce con le sue iniziative.

Collabora con gli altri musei del territorio per iniziative didattiche e culturali in genere rivolte a fasce di utenza diversificate, dalla scuola al pubblico adulto.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

L'ingresso, la biglietteria e la sala espositiva permanente, con accesso da Piazza Sordello, n. 27 sono privi di barriere architettoniche. La sezione espositiva si sviluppa su tre livelli, accessibili ai disabili tramite ascensore, contattando il Personale del Museo. Il Museo è dotato di servizi igienici per disabili.

Nel Museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

Il Personale del Museo è a disposizione per ogni informazione e per agevolare la visita.

ORARI E GIORNI DI APERTURA

Orari di visita:

martedì, giovedì, sabato ore 8,30-18,30

mercoledì, venerdì, domenica e festivi, ore 8,30-13.30

Giorni di chiusura: lunedì non festivo; 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

La biglietteria è aperta sino a mezz'ora prima della chiusura dell'area archeologica.

L'accesso costa 4 € (intero); 2,00€ (ridotto). Non è necessaria la prenotazione; è consigliata per gruppi e scolaresche.

Il biglietto è ridotto del 50 % per:

1. cittadini Italiani e dei Paesi dell'Unione Europea (oltre a Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera) di età compresa fra i 18 e i 25 anni;
2. insegnanti di ruolo nelle scuole statali italiane che non accompagnino scolaresche, muniti di valido documento di identità;

L'accesso è gratuito per:

1. cittadini italiani e dell'Unione Europea che non abbiano compiuto il diciottesimo
2. cittadini extracomunitari che non abbiano compiuto il diciottesimo anno di età; *(In attesa di un adeguamento normativo coerente con l'ordinamento e con gli obblighi internazionali, il Ministro Bray ha dato disposizione a tutti gli uffici del dicastero di recepire immediatamente queste valutazioni, consentendo così l'entrata gratuita nei musei statali anche ai minori extracomunitari. - [Roma, 28 maggio 2013](#))*
3. scolaresche italiane e dell'Unione Europea accompagnate dai rispettivi insegnanti, che dovranno consegnare lettera di accompagnamento del Direttore didattico o del Preside in cui si attesti il numero degli studenti e i nominativi degli insegnanti accompagnatori, muniti di valido documento di identità;
4. guide turistiche italiane e dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;
5. interpreti turistici italiani e dell'Unione europea quando occorra la loro opera a fianco della guida, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;
6. personale del Ministero per i beni e le attività culturali;
7. membri I.C.O.M. (International Council of Museums);
8. cittadini italiani, dell'Unione Europea, dei paesi indicati al punto 2) disabili e un loro familiare o altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria;
9. studenti iscritti alle facoltà di architettura, di conservazione dei beni culturali, di scienze della formazione, ai corsi di laurea in lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico-artistico delle facoltà di lettere e filosofia e alle Accademie di Belle Arti, o a facoltà, corsi e istituti corrispondenti negli Stati membri dell'Unione europea, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso;
10. giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta;
11. tutti nelle giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura
12. per il periodo dal 1 novembre 2016 al 31 dicembre 2017 accedono gratuitamente i residenti

in territorio italiano che abbiano compiuto 18 anni nel 2016 e registrati sul sito web www.18app.it.

I visitatori che abbiano meno di dodici anni devono essere accompagnati.

ACCOGLIENZA

Pannelli indicatori dell'ubicazione e degli orari del Museo sono collocati ai vari punti di ingresso, etc.

Il personale addetto ai servizi di vigilanza fornisce indicazioni sui servizi e sul percorso di visita del museo.

FRUIZIONE

Le sale attualmente allestite sono tutte aperte al pubblico. Qualora una parte dovesse essere chiusa ne viene data comunicazione presso l'ingresso.

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Gli apparati didattici del Museo indicano il percorso di visita, tematico e cronologico in italiano e in inglese. Tutti i reperti esposti sono dotati di didascalie.

Sono disponibili pieghevoli, distribuiti gratuitamente, contenenti informazioni storico-archeologiche riguardanti il percorso espositivo e le principali opere del Museo.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

I Servizi Educativi coordinati dalla Direzione con la collaborazione di Fabrizia Cavalli e del personale del Museo, riguardano visite guidate, percorsi a tema e il progetto Alternanza Scuola-Lavoro.

Informazioni su orari, modalità di accesso, iniziative sono fornite telefonando al nr. Tel. 0376 (ore 9,00-13) o direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet e sulla pagina facebook del Museo: www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it – museo archeologico mantova

www.facebook.com/MANmantova

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La riproduzione fotografica o con filmati degli oggetti esposti in museo senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare al Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; pm-lom@beniculturali.it) una domanda di autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D. Lgs. 42/2004, artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni esposti è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; pm-lom@beniculturali.it) entro un termine massimo di 30 giorni.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO: RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

È a disposizione del pubblico, presso l'ingresso del museo, un registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail all'indirizzo del Museo e/o del Polo Museale Lombardia (pm-lom.museoarcheologico.mantova@beniculturali.it; pm-lom@beniculturali.it).

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: avvalersi del Registro dei suggerimenti e dei reclami o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato, oppure inviare una mail all'indirizzo pm-lom@beniculturali.it.

Il museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di ristoro consistente in una pubblicazione gratuita o nell'inserimento del visitatore in una lista di persone da invitare in caso di eventi o manifestazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La carta dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente saranno sottoposti ai visitatori questionari e saranno effettuate interviste a campione per una valutazione del gradimento dei servizi offerti e per raccogliere eventuali suggerimenti e consigli.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Archeologico Nazionale di Mantova (MN), Piazza Sordello, n. 27

Tel +39 0376 320003 /Fax +39 0376 318293

Mail: pm-lom.museoarcheologico.mantova@beniculturali.it; pm-lom@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____ N. _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni