



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E  
DEL TURISMO

# Carta della qualità dei servizi

2016

Complesso Monumentale

Castello Scalligero

## 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 Castello Scaligero di Sirmione 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

Castello Scaligero

Piazza Castello, n. 4

25019 Sirmione (BS)

Tel.+39 030 916468; fax +39 030 916468

e-mail: [pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it](mailto:pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it);

sito web: <http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it> – [castelloscaligero](http://www.castelloscaligero.it);

pagina Facebook: [www.facebook.com/roccascaligera](http://www.facebook.com/roccascaligera)

Il Castello Scaligero è un complesso monumentale di proprietà dello Stato. Dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; [pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)), organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Allo stesso Polo fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso il Museo.

Il Castello Scaligero di Sirmione è un esempio perfettamente conservato di baluardo eretto secondo i modelli feudali. Interamente circondato dal fossato, costituiva l'unico accesso al borgo dalla terraferma e dalle vie lacuali attraverso la darsena e il porto. Rappresenta un esempio del sistema difensivo realizzato dagli Scaligeri a partire dalla metà del XIII secolo per sancire il potere politico della famiglia su Verona e sul territorio limitrofo.

La lettura delle sue vicende costruttive risulta agevole; in particolare la fase originaria incentrata sulla torre merlata (mastio) cinta da una cortina muraria trapezoidale rafforzata da tre torri angolari a pianta quadrata. Il complesso venne ampliato nel corso del XIV secolo con un'altra corte e un secondo rivellino collegato al precedente da un corridoio fortificato. Agli inizi del XVI secolo, periodo della conquista veneziana, si attua la grande darsena che assume l'aspetto definitivo odierno: un'ampia cortina quadrilatera con torrette trapezoidali e con moli di attracco.

Il Castello Scaligero venne dichiarato monumento nazionale nel 1917 e dal 1919 al 1930 furono intrapresi i restauri. La pertinenza statale ne ha sancito la pubblica fruizione come bene storico-architettonico vincolato. L'apertura al pubblico avvenne dopo la seconda guerra mondiale.

Il percorso di visita comprende attualmente:

- parti del complesso fortificato, corti interne, camminamenti e mastio;
- resti di piroghe lignee altomedievali, recuperate negli anni '90 del secolo scorso nelle acque del fiume Oglio a opera della squadra di archeologi subacquei del Centro di Archeologia Subacquea (STAS), all'epoca di sede presso il Castello Scaligero.
- elementi architettonici costituiti da fusti e basi di colonne, capitelli, e lapidi iscritte databili tra il XVI ed il XVII secolo, provenienti dal territorio di Sirmione e limitrofo.

L'edificio comprende anche uffici e aula didattica, oltre ai sotterranei e alla darsena, al momento non aperti al pubblico.

### 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 le corti interne del Castello, con accesso da Piazza Castello, sono privi di barriere architettoniche. L'edificio si sviluppa su più livelli, non accessibili ai visitatori con ridotte capacità motorie. L'accesso all'aula didattica e ai servizi igienici per disabili è possibile mediante l'uso di ascensore, contattando il Personale del Museo.

All'ingresso del Museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

#### ORARI E GIORNI DI APERTURA

Orari di visita:

dal martedì al sabato, ore 8,30-19,30

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 del sito.

L'ingresso costa 5 € (intero); 2,5 € (ridotto). La prenotazione è obbligatoria per le scolaresche tramite tel./mail e consigliata per i gruppi.

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.l8app.it](http://www.l8app.it).

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

#### ACCOGLIENZA

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

Le informazioni con l'indicazione degli orari e della gratuità dell'ingresso/delle tariffe d'ingresso sono visibili all'accesso del complesso monumentale.

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

#### FRUIZIONE

L'intero complesso monumentale è aperto alla visita da parte del pubblico, tranne la darsena e i sotterranei, per motivi di sicurezza. Qualora una parte dovesse essere chiusa ne viene data comunicazione presso l'ingresso.

#### STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Le informazioni storiche riferite alle fasi costruttive della Rocca sono indicate da pannelli esplicativi in italiano e in inglese.

Sono distribuiti gratuitamente pieghevoli informativi disponibili in 7 lingue (italiano, francese, spagnolo, inglese, tedesco, russo, ebraico). I PDF dei pieghevoli sono scaricabili dal sito.

#### EDUCAZIONE E DIDATTICA

In considerazione dell'afflusso di visitatori, soprattutto nel periodo marzo-ottobre, si consiglia la prenotazione non solo per le scolaresche, ma anche per gruppi, mediante mail/riciesta telefonica, che verrà registrata dal personale del Museo.

Sono previste visite guidate gratuite, percorsi a tema e l'attivazione del progetto Alternanza Scuola-Lavoro a cura della Direzione e dei Servizi Educativi. Le attività e gli eventi sono visualizzabili nel sito e su Facebook.

Informazioni su orari, modalità di accesso, iniziative sono fornite telefonando al nr. Tel. 030 916468 (ore 8,30-19 dal martedì al sabato; ore 8,30-13 la domenica), direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura, visitando il sito istituzionale e la pagina facebook del Museo.

sito web: <http://www.pm.lom.polomusealelombardia/castelloscaligero>;

pagina Facebook: [www.facebook.com/roccascaligera](http://www.facebook.com/roccascaligera)

#### 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](mailto: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](mailto: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 castello, un registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato periodicamente.

I suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche tramite e-mail all'indirizzo del Museo e/o del Polo Museale Lombardia ([pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it](mailto:pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it); [pm-lom@beniculturali.it](mailto: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.roccascaligera@beniculturali.it](mailto:pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it); [pm-lom@beniculturali.it](mailto: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**

**Castello Scaligero di Sirmione**

Sirmione (BS), Piazza Castello, n. 4  
Tel +39 030 916468 /Fax +39 916468

Mail: [pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it](mailto:pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it); [pm-lom@beniculturali.it](mailto: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**