



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E
DEL TURISMO

Carta della qualità dei servizi

2016

GROTTE DI CATULLO E
MUSEO
ARCHEOLOGICO
DI SIRMIONE

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 Grotte di Catullo e Museo Archeologico 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

Grotte di Catullo e Museo Archeologico di Sirmione
Piazzale Orti Manara, n. 4
25019 Sirmione (BS)
Tel.+39 030 916157; fax +39 030 9906002
e-mail: pm-lom.grottedicatullo@beniculturali.it
sito web: www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it-grottedicatullo
facebook: Grotte di Catullo.

La struttura Grotte di Catullo e Museo Archeologico di Sirmione è un Istituto di proprietà dello Stato (demanio culturale inalienabile) destinato alla pubblica fruizione. Dipende dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; 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.

I primi provvedimenti di tutela della villa romana e dei terreni intorno all'edificio antico risalgono al 1911-1912; fra il 1947 e il 1949 fu effettuata l'acquisizione pubblica dell'area, data in consegna alla Soprintendenza Archeologica della Lombardia nel 1951; da allora il sito è aperto al pubblico.

L'area archeologica è situata all'estremità della penisola di Sirmione, nella parte meridionale del lago di Garda. Occupa una superficie di oltre 70.800 metri quadrati costituita da un grande oliveto, che in parte corrisponde alla corte centrale aperta di una grandiosa villa romana, di cui si conservano monumentali fondazioni. La villa venne edificata in età augustea secondo un progetto unitario e rimase in uso fino al III secolo d.C. Nel corso del IV-V secolo d.C. parte dei materiali edilizi della villa vennero utilizzati per costruire un tratto delle mura di fortificazione della penisola, che si svilupparono a partire dalle monumentali costruzioni dell'edificio ormai in abbandono.

A destra dell'ingresso all'area archeologica, dopo la biglietteria, si accede al Museo, aperto al pubblico dal 1999, dove sono esposti reperti rinvenuti negli scavi della villa romana. In particolare colonne, capitelli, stucchi parietali, intonaci dipinti documentano i singolari aspetti architettonici e gli apparati decorativi dell'edificio, espressione dell'elevata qualità artistica raggiunta dalla botteghe cisalpine. Tra le pitture parietali sono note il cd. ritratto di poeta, identificato come Catullo, e una raffinata scena di pesca lacustre. L'allestimento illustra anche le origini del popolamento antico sulle rive del Garda documentato dagli insediamenti pre-protostorici, le attestazioni della villa romana di epoca medio- e tardo-imperiale scoperta in via Antiche Mura, nel centro storico di Sirmione, e infine importanti testimonianze della presenza longobarda nel territorio sirmionese.

L'area archeologica riveste un grandissimo interesse e fascino per l'insieme di diversi elementi di carattere storico-archeologico, monumentale e paesistico. L'incomparabile posizione panoramica, la bellezza del paesaggio naturale, l'importanza storica e le caratteristiche costruttive della villa rappresentano l'esempio più grandioso di edificio privato di carattere signorile di tutta l'Italia settentrionale. Per queste ragioni le Grotte di Catullo e il Museo Archeologico di Sirmione risultano tra i siti archeologici italiani con più alta affluenza di visitatori.

Il Museo comprende attualmente tre sale espositive disposte su due livelli, spazi per mostre, l'aula didattica, il laboratorio di restauro, il deposito per la conservazione dei reperti archeologici, Nell'area sono compresi inoltre gli Uffici, il magazzino attrezzi, un'autorimessa, l'edificio con l'abitazione del custode-casiere e ambienti a uso foresteria.

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

Il Piazzale d'ingresso e la biglietteria, con accesso da Piazzale Orti Manara, n 4, sono privi di barriere architettoniche. L'edificio del Museo si sviluppa su due livelli, entrambi raggiungibili dall'esterno senza barriere architettoniche o dall'interno, contattando il Personale del Museo, tramite ascensore per l'uso di visitatori con ridotta capacità motoria. Le sale museali sono prive di barriere e comodamente percorribili. Il museo è dotato di servizi igienici anche 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.

L'area archeologica per le sue caratteristiche con strutture antiche disposte su tre diverse quote e per i forti dislivelli naturali è di difficile accesso per visitatori disabili, ai quali si consiglia un percorso facilitato, privo di barriere architettoniche. Il personale del Museo è a disposizione per ogni informazione e per agevolare la visita.

ORARI E GIORNI DI APERTURA

Orario di visita invernale:

fine ottobre (inizio ora solare) – fine marzo (fine ora solare)

dal martedì al sabato, area archeologica ore 8,30-17,00; museo ore 8,30-19,30

domenica e festivi, ore 8,30-14.00

Orario di visita estivo:

fine marzo (inizio ora legale) – fine ottobre (fine ora legale)

dal martedì al sabato, ore 8,30 alle ore 19,30; domenica e festivi; 9,30-18,30

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 6 € (intero); 3 € (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 anno di età;
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 undici anni devono essere accompagnati.

ACCOGLIENZA

Le informazioni con l'indicazione degli orari delle tariffe/gratuità d'ingresso sono visibili all'accesso dell'area archeologica.

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

L'accesso all'area archeologica e al Museo, i percorsi, compreso quello agevolato per visitatori a ridotta capacità motoria, sono indicati da totem esplicativi di carattere generale e particolare. Gli apparati didattici del Museo indicano il percorso di visita, tematico e cronologico, in italiano, inglese e tedesco. Tutti i reperti esposti sono tutti dotati di didascalie.

Sono disponibili pieghevoli informativi gratuiti. Una copia della guida è consultabile all'ingresso del Museo.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

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

I Servizi Educativi coordinati dalla Direzione riguardano visite guidate, percorsi a tema e il progetto Alternanza Scuola-Lavoro.

Pieghevoli illustrativi con informazioni storico-archeologiche dell'area archeologica e del territorio gardesano sono scaricabili in PDF dal sito .

Informazioni su orari, modalità di accesso, iniziative sono fornite telefonando al nr. Tel. 030 916157 (ore 8,30-19, dal martedì al sabato; ore 9,00-13 la domenica) o direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet e sulla pagina facebook del Museo:
sito web: www.grottedicatullo.beniculturali.it;
facebook: Grotte di Catullo.

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 suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail all'indirizzo del Museo e/o del Polo Museale Lombardia (pm-lom.grottedicatullo@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

Grotte di Catullo e Museo Archeologico di Sirmione

Sirmione (BS), Piazzale Orti Manara, n. 4
Tel +39 030 916157/Fax +39 030 9906002

Mail: pm-lom.grottedicatullo@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