

## 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

Veneto

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

via Guido Negri, 9/c  
Italia

### Città

Este (PD)

### Cap

35042

### Denominazione

Museo Nazionale Atestino

### Acronimo

MNA

### Sito Web

<https://www.polomusealeveneto.beniculturali.it/>

### Email

[pm-ven.museoeste@beniculturali.it](mailto:pm-ven.museoeste@beniculturali.it)

### Responsabile

Dott.ssa Federica Gonzato

**Telefono**

0429 2085

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1887

**Notizie storiche**

Il Museo ha origine nel 1834 con l'istituzione del Civico Museo Lapidario, creato per impedire la dispersione delle antichità di Este. Nel 1887, con Regio Decreto del 3 aprile, è istituito il Museo Nazionale Atestino; in quell'occasione il Comune cede in deposito perpetuo le raccolte civiche, destinando il Palazzo Mocenigo a sede definitiva del Museo. La nuova sede viene inaugurata il 6 luglio 1902. Chiuso per dissesti statici nel 1979, con lo sgombero di tutte le sale, il Museo viene riaperto al pubblico il 5 maggio 1984, con un allestimento completamente rinnovato. Nel 2002 è stato celebrato il centenario; nel 2011 è stata aperta al pubblico una nuova sala dedicata alle testimonianze funerarie del territorio e allestita secondo i più moderni criteri museografici. Nel 2017 si celebrano i 130 anni del Museo ed è in corso il nuovo allestimento della sala I.

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

Il Museo conserva ed espone rilevanti testimonianze archeologiche della Preistoria dei Colli Euganei, dei Veneti antichi (di cui è principale polo espositivo regionale) di età romana e medievale-rinascimentale. Il Museo svolge attività di valorizzazione archeologica della città di Este e del territorio circostante, attraversato in antico dal Paleoadige.

**Missione**

Il Museo vuole essere un punto di riferimento per tutti coloro che vogliono fruire del patrimonio culturale, nella sua accezione più ampia. Nel promuovere la conoscenza delle civiltà passate, in particolare quella degli antichi Veneti, si propone al visitatore di vedere con occhi nuovi Archeologia e Storia.

Missione istituzionale del Museo è quella di acquisire, conservare, ordinare ed esporre al pubblico, per finalità di educazione e di studio, i reperti preromani, romani e medievali di Este e del suo territorio.

**Compiti e servizi**

Il Museo è sede di attività educative, formative e culturali rivolte a diverse fasce di utenti: attività didattica per scuole e famiglie, stages e tirocini per studenti, visite guidate tematiche, manifestazioni letterarie, musicali e teatrali, mostre temporanee archeologiche e d'arte moderna o contemporanea. Il Museo svolge attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio, anche in collaborazione con Enti altri.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

11

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

#### Referente della compilazione della carta

##### Nome

Federica

##### Cognome

Gonzato

##### Qualifica

Funzionario Archeologo

##### Telefono

0429 2085

##### Email

[federica.gonzato@beniculturali.it](mailto:federica.gonzato@beniculturali.it)

#### Accessibilità e accoglienza

##### Orario di apertura

Tutto l'anno

##### Orario di apertura Feriale

8.30-19.30

##### Apertura serale

- Occasionale

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

11

##### 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**

Natale e Capodanno

**Numero di giorni di apertura annua**

363

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

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

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Facility card

**Acquisto del biglietto**

- In sede

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

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

No

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

No

**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**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

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

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

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Parcheggio riservato**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- 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**

Sì

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

100%

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

< 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

11

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Più 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%

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

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

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

Sì

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

No

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

Sì

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

Sì

**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**

Sì

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

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Gratuite

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

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

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì

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

- Si

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

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

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- Non presente

### Caffetteria

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

### Guardaroba custodito

Non presente

### Servizi igienici

Interni

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

Sì

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

Sì

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

Sì

**Precisare quali**

Famu; Giornata internazionale della disabilità; Incontri d'Estate; Este in Fiore; Festival della Basse; Intorno all'8 marzo; Este da brividi; Archeobaleno

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Progetto Lanifica - Università di Padova; Raccontare per immagini - Università di Ferrara; Portale Musei veneti - regione Veneto; Realizzabili al Museo - Fondazione Morini Pedrina

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

- Editate in proprio
- Esternamente
- Collane

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia

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

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

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Servizio civile

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

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

8.30-15.00

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

No

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

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

### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

#### Orario

9.00-15.00

**Numero di opere inventariate**

65.801

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

&lt; 50%

**Numero di opere esposte**

7.000

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

&lt; 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- 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

##### **Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- No

##### **Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

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

No

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

No

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

No

##### **Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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

- Mailing list
- 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.)**

Incremento del numero dei visitatori e dell'utenza scolastica attraverso il maggiore coinvolgimento delle strutture di promozione turistica e degli Istituti scolastici, anche tramite la proposta di nuovi percorsi e specifici progetti didattici; individuazione di obiettivi comuni e delle strategie da condividere con altri Istituti culturali per il potenziamento dell'offerta culturale

### **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.)**

Ammodernamento degli impianti di climatizzazione e dei servizi igienici; riprogettare gli spazi amministrativi (direzione e biblioteca). Potenziamento delle zone di sosta e miglioramento dei servizi guardaroba e ristoro

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

Interventi di restauro e catalogazione di materiali provenienti dai depositi ai fini dell'ampliamento delle collezioni esposte e/o della rotazione delle raccolte museali

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

Attrezzare in maniera più razionale il guardaroba e dotarlo di deposito oggetti; concessione in uso di spazi Museali e della sala conferenze

**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.)**

Iniziative scientifiche e divulgative sempre più qualificate anche con la collaborazione degli stakeholders; mostre temporanee a cadenza fissa con materiali provenienti dai depositi del Museo e/o in prestito da altre Istituzioni; pubblicazione delle attività scientifiche del Museo

### **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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Nazionale Atestino

**Indirizzo / Address**

via Guido Negri, 9/c

**Tel**

0429 2085

**Email**

pm-ven.museoeste@beniculturali.it

(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**