



## 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 del Seminario, 26  
Italia

### **Città**

Portogruaro

### **Cap**

30026

### **Denominazione**

Museo Nazionale Concordiese

### **Acronimo**

MNC

### **Sito Web**

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

### **Email**

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

### **Responsabile**

Annamaria Larese

**Telefono**

0421-72674

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1887

**Notizie storiche**

Il Museo è situato a Portogruaro, a poca distanza dall'area archeologica dell'antica Iulia Concordia. Fu fondato per raccogliere i reperti provenienti dagli scavi eseguiti da Dario Bertolini a partire dal 1873 nell'area urbana e nel sepolcreto tardoantico di Concordia Sagittaria. L'edificio tardo Ottocentesco di proprietà dello Stato fu inaugurato nel 1888. Per la sua forma basilicale a tre navate e per la sua peculiare storia subì poche modifiche. I lavori di restauro e parziale riallestimento conclusi nel 1986 non hanno alterato il vecchio ordinamento dell'aula centrale che presenta anche materiale lapideo murato alle pareti. Sono state, invece, riallestite alcune sale. Il Museo raccoglie reperti preromani e romani provenienti da collezioni di antiquari locali, dagli scavi archeologici effettuati a partire dalla metà degli anni '70 del XIX secolo nella antica colonia, nonché pezzi rinvenuti nel corso di campagne di scavo condotte senza soluzione di continuità nell'ultimo secolo.

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

Il percorso museale è connesso all'Area Archeologica, situata nel Comune di Concordia Sagittaria, a 2 km da Portogruaro. Nell'Area, presso la Piazza Cardinal Costantini, è allestita la sala dedicata alla strada romana via Annia, che funge da ingresso all'area archeologica della Basilica, dove è possibile visitare il complesso di culto di IV-VI secolo d.C. Esso sorge in diretto collegamento con la strada romana, di cui all'interno dell'area rimane visibile un tratto basolato.

Il Museo è in stretta connessione anche con le altre aree archeologiche di Iulia Concordia

**Missione**

La missione istituzionale del Museo è quella di acquisire, conservare, ordinare ed esporre al pubblico per finalità di educazione e di studio, i reperti provenienti dall'antica colonia di Iulia Concordia. Il Museo promuove altresì la conoscenza del patrimonio archeologico di Concordia, colonia romana fondata tra il 42 e il 40 a.C., lungo l'importante direttrice stradale della Via Annia, nel settore orientale della Venetia, comprensorio che si caratterizza per la sua natura anfibia.

**Compiti e servizi**

Il Museo svolge attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio, organizza mostre archeologiche e di artisti contemporanei, visite guidate tematiche, presentazione di libri, anche in collaborazione con Università italiane, Enti Locali e Associazioni Culturali. Offre servizi di didattica gestita soprattutto da terzi.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

5

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Annamaria

**Cognome**

Larese

**Qualifica**

Funzionario archeologo direttore

**Telefono**

0421-72674

**Email**

[annamaria.larese@beniculturali.it](mailto:annamaria.larese@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriele**

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**

25 dicembre - 1 gennaio

**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
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

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

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

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

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**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**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**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**

No

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- 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**

Parzialmente

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

> 50%

**Personale dedicato**

No

## Fruizione

### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

### Sale aperte

5

### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

sale 1 e 2

### 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

> 50%

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

### Zone di sosta

No

### Area Wi-Fi

No

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

No

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

No

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

No

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

No

**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**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti online**

- Altro

**Strumenti online: Altro**

Guida tematica scaricabile

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

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No



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

- Mappe tattili
- Altro

**Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro**

Piccola guida in braille

**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**

- Annuale

**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**

No

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

Sì

### Precisare quali (2)

Convenzione con l'Università Ca Foscari di Venezia per stage epigrafico

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

- Esternamente

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

### Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Progetti europei

### Accordi e convenzioni

- 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

- No

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

In concessione

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

No

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### **Orario**

Su prenotazione

##### **Numero di opere inventariate**

39.711

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

> 50%

##### **Numero di opere esposte**

1.324

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

< 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%

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

- < 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... 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, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con enti e istituzioni culturali

**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**

È in fase di studio

**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:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Mailing list
- Social network

**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 Museo intende ampliare la fruizione del patrimonio archeologico agendo su più fronti: dall'implementazione dell'offerta didattica e del rapporto col territorio, alla realizzazione di eventi con ricaduta di medio raggio, fino ad iniziative volte all'approfondimento di obiettivi di ricerca specifici.

**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.)**

L'istituto si prefigge, a breve termine, di migliorare i propri spazi e servizi dotandosi di un'aula didattica permanente. Nonostante la tipologia della struttura, il Museo è stato inserito dalla Direzione Generale per la Valorizzazione tra i 30 istituti museali meritevoli di un finanziamento per il superamento delle barriere architettoniche.

**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.)**

Le attività di valorizzazione sono in costante miglioramento, anche grazie ai suggerimenti che si ricevono dagli utenti. In particolare, nel 2017 sono state allestite tre mostre. Sarà realizzata una guida multimediale con la riproduzione in 3D di alcuni pezzi del Museo. Continueranno i progetti di alternanza scuola lavoro con i licei di Portogruaro e l'attività de "I Ciceroni al 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 Concordiese

**Indirizzo / Address**

Via del Seminario , 26 Portogruaro (Venezia)

**Tel**

0421 - 72674

**Email**

pm-ven.museoportogruaro@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**