



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale  
di Fratta Polesine

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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

Lo svolgimento delle attività istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo Archeologico Nazionale di Fratta Polesine 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.*

Il Museo 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 Archeologico Nazionale di Fratta Polesine 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

Il **Museo Archeologico Nazionale di Fratta Polesine** è un museo statale, dipendente dal Polo Museale del Veneto, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, la cui sede si trova a Venezia, piazza San Marco 63, (tel. 041-2967611; e-mail: [pm-ven@beniculturali.it](mailto:pm-ven@beniculturali.it)).

Il Museo ha sede a Fratta Polesine (Ro) all'interno delle barchesse della palladiana Villa Badoer in via G. Tasso 1 (tel. 0425 668523; fax. 0425 668523; e-mail: [pm-ven.museofratta@beniculturali.it](mailto:pm-ven.museofratta@beniculturali.it)).

Il Museo non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria; le sue raccolte, che sono beni culturali di proprietà statale, sono destinate alla pubblica fruizione.

Il Museo svolge attività di tutela e valorizzazione archeologica del territorio di Fratta Polesine e del territorio circostante, ove sorgeva l'antico villaggio dell'età del bronzo di Frattesina.

#### **La storia**

Il Museo, inaugurato il 21 febbraio 2009, rappresenta l'esito di oltre quaranta anni di ricerche in Polesine, in particolare per quanto riguarda la tarda età del bronzo. I materiali esposti, sicuramente tra i più considerevoli in ambito europeo, sono riconducibili ai villaggi che popolavano l'areale dell'antico fiume Po e delle sue ramificazioni secondarie, tra il XII e il X secolo a.C.: il nucleo di manufatti più importanti riporta al villaggio di Frattesina e alle due necropoli ad essa correlate rinvenute in località Narde e Fondo Zanotto.

#### **La missione**

Missione istituzionale del Museo è quella di acquisire, conservare, ordinare ed esporre al pubblico, per finalità di educazione e di studio, i reperti dell'età del bronzo dell'antico villaggio di Frattesina e del territorio del Medio e Alto Polesine, arrivando a comprendere parte del territorio veronese, con il quale era storicamente legato per continuità insediativa e culturale.

Inoltre il Museo è sede di ricerche scientifiche, condotte anche da studiosi di Enti Terzi.

### I COMPITI E I SERVIZI

Il percorso museale si apre, al piano terra, con una presentazione dei principali siti del Bronzo finale del territorio veneto nelle sale I e II, nella quali sono esposti materiali provenienti da Treviso, Montagnana, Gazzo Veronese, Veronella, Garda; segue quindi un approfondimento degli insediamenti lungo l'antico ramo del Po nell'età del Bronzo recente (Larda di Gavello e Castelnovo Bariano) e finale (Mariconda di Melara e Villamarzana). Nella sala I vengono analizzati l'ambiente e la fauna che lo popolava, così come doveva presentarsi all'epoca. La sala II, recentemente riallestita, vede l'aggiunta della vetrina dedicata all'importante sito di Campestrin di Grignano Polesine (Ro), identificato come area di lavorazione dell'ambra.

La sala III offre al visitatore una panoramica sulla vita e sulle attività che si svolgevano a Frattesina durante la tarda età del Bronzo. Sono descritte le principali occupazioni quotidiane legate alla sussistenza, ovvero la preparazione e cottura dei cibi (sono infatti esposti forni e ollette), la filatura (rappresentata da fusaiole e rocchetti in ceramica), la tessitura, il gioco e gli elementi culturali (statuine antropomorfe e zoomorfe). Numerosi sono anche gli oggetti che testimoniano l'agricoltura, come asce per disboscare e falchetti per mietere, la caccia e la pesca (ami e punte di freccia in selce). Di notevole fattura risultano i manufatti riferibili alle attività artigianali, così

elevate nel numero da far pensare ad una produzione non solo finalizzata al fabbisogno interno della comunità, ma anche all'esportazione a medio ed ampio raggio, certamente facilitata dalla presenza di vie di comunicazione acquatiche, oltre a quelle terrestri. È attestata la lavorazione del bronzo, del piombo e dell'oro, dell'argilla, del vetro - senza eguali nel panorama europeo -, dell'osso animale e del corno di cervo che, unitamente a pregiatissime materie prime di provenienza esotica, quali uova di struzzo, avorio e ambra, venivano lavorate in loco e trasformate in oggetti di lusso per essere immessi sul mercato, che si estendeva fino a comprendere circuiti internazionali. Di notevole rilevanza è il cosiddetto "Tesoretto", ovvero una situla bronzea, rinvenuta all'interno dell'abitato, contenente diversi pettini in avorio, perline di vetro e ambra e ornamenti bronzei.

Il primo piano del museo (sala IV) è interamente dedicato alle necropoli individuate nel Fondo Zanotto, a 500 metri dall'abitato di Frattesina, e in località Narde, a 600 metri dall'abitato antico, sulla sponda opposta del fiume. Il rituale rappresentato è prevalentemente quello della cremazione, anche se non mancano alcuni esempi di deposizione nella nuda terra. Il corredo è costituito in genere da un'urna contenente i resti del defunto e oggetti di ornamento in bronzo, vetro, ambra e manufatti in osso e corno. Solo due tombe, evidentemente riferibili a personaggi di rilevante ruolo politico, contenevano all'interno del corredo una spada in bronzo, di cui una con i ribattini in oro, che costituisce un rinvenimento eccezionale nel panorama dei coevi corredi dell'Italia settentrionale.

Il Museo è sede di attività educative, formative e culturali rivolte a diverse fasce di utenti: attività didattica per scuole e famiglie, gestita da un servizio esterno, stages e tirocini per studenti, visite guidate tematiche, manifestazioni letterarie, musicali e teatrali, mostre temporanee archeologiche ed esposizioni a carattere culturale più ampio. Dal 2011 è possibile usufruire di un'aula polifunzionale, adibita a spazio didattico o espositivo.

Il Museo svolge attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio, anche in collaborazione con Università italiane e straniere, Enti Locali e Associazioni Culturali.

Particolare attenzione è dedicata alla comunicazione delle iniziative organizzate dal Museo, tramite strumenti mediatici diversificati (mailing list, social network, sito web), comunicati stampa, locandine, diffusione di pieghevoli.

All'interno del Museo si trova una Biblioteca specialistica, catalogata con apposito Data Base e accessibile al pubblico e agli studiosi, da lunedì a venerdì, su prenotazione. Il Museo dispone di magazzini, accessibili e consultabili tramite Data Base, forniti di un laboratorio di restauro.

Il Museo ha aderito al Sistema Museale del Polesine, promosso dalla Provincia di Rovigo ([www.smpolesine.it](http://www.smpolesine.it)).

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del Museo, dott.ssa Federica Gonzato.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|---------------------------------|---|
| <b>ACCESSO</b>                  |   |
| <b>Regolarità e continuità</b>  |   |
| Orario di apertura              | 8.30 alle ore 19.30   |
| Giorni di apertura              | <p>Rimane chiuso nei giorni: 25 dicembre, 1 gennaio, e 1 maggio.</p> <p>Eventuali cambiamenti d'orario saranno tempestivamente comunicati attraverso la stampa locale.</p>  |
| <b>Accoglienza</b>              |   |
| Sito web                        | <p>Il Museo ha una propria sezione nella pagina web del sito della Polo Museale del Veneto (<a href="http://polomusealeveneto.beniculturali.it/">http://polomusealeveneto.beniculturali.it/</a>), in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari, servizi e l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale. Simili informazioni sono reperibili anche sui siti:</p> <p><a href="http://www.beniculturali.it">www.beniculturali.it</a>; <a href="http://www.musei.regione.veneto.it">www.musei.regione.veneto.it</a>;<br/> <a href="http://www.archeoveneto.it">www.archeoveneto.it</a>; <a href="http://www.smppolesine.it">www.smppolesine.it</a>;<br/> <a href="http://www.provincia.rovigo.it">www.provincia.rovigo.it</a>;<br/> <a href="http://www.comune.frattapolesine.ro.it">www.comune.frattapolesine.ro.it</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Museo dispone di un profilo sui principali social network: facebook, twitter, instagram</li> <li>• QR CODE fotografabile tramite cellulare smartphone</li> </ul> |
| Biglietteria                    | <p>Gli utenti con ridotta capacità motoria possono visitare l'intera area espositiva, compreso il piano superiore raggiungibile tramite piattaforma elevatrice.</p> <p>Eventuali cambiamenti d'orario saranno tempestivamente comunicati attraverso la stampa locale.</p> <p>La biglietteria è gestita dal personale del museo. Per l'accesso dei gruppi e delle scolaresche è necessaria la prenotazione al numero telefonico: 0425-668523</p> <p><b>È previsto il biglietto di ingresso gratuito per:</b></p>   |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ  | IMPEGNI DELL'ISTITUTO  |
|--|--|
|  | <p>Guide e interpreti nell'esercizio della loro attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalle competenti autorità;</p> <p>Personale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del Turismo;</p> <p>Membri dell'ICOM (International Council Of Museums);</p> <p>Cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni;</p> <p>Gruppi di studenti delle scuole italiane statali e non statali e degli altri Stati appartenenti all'Unione Europea, accompagnati dai loro insegnanti, previa prenotazione e nel contingente stabilito dal Soprintendente;</p> <p>Docenti e studenti delle facoltà che seguono, mediante esibizione di certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso: Architettura, Conservazione dei Beni Culturali, Scienze della Formazione, Lettere e Filosofia;</p> <p>Docenti e studenti delle accademie di Belle Arti, Docenti di Storia dell'Arte degli istituti liceali;</p> <p>Giornalisti iscritti all'Albo;</p> <p>Appartenenti alle forze dell'ordine;</p> <p>Volontari in servizio presso istituti e strutture dipendenti dall'Amministrazione (circ. 71/2003);</p> <p>Cittadini portatori di handicap con l'eventuale accompagnatore che dimostri la sua appartenenza al servizio di, assistenza sociale (D.M. in G.U. del 26.07.2006).</p> <p><b>È previsto il biglietto di ingresso ridotto per:</b></p> <p>Cittadini dell'Unione Europea tra i 18 e i 25 anni di età</p> <p>Docenti delle scuole statali e dell'Unione Europea, quando non accompagnano le scolaresche.</p> <p>Da aprile 2014 è acquistabile un biglietto integrato (Fratta Card), per accedere al MAN di Fratta Polesine, Villa Badoer e Casa-Museo "Giacomo Matteotti".</p> |
| <p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p> <p>-</p> <p>- su prenotazione</p> | <p>Sia in sede che su prenotazione il tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto è di 5 minuti.</p>  |
| <p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre</p>                      | <p>Il tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto è di 5 minuti.</p>  |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                    | IMPEGNI DELL'ISTITUTO  |
|--|--|
| categorie  |  |
| Informazione e orientamento<br>- esistenza di un punto informativo | Nell'atrio del Museo, presso la biglietteria, è presente un punto informativo con distribuzione di pieghevoli del percorso museale, in lingua italiana, inglese e spagnola, nonché dell'attività didattica in italiano.  |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito                  | Sono in distribuzione gratuita pieghevoli informativi relativi all'esposizione   |
| - disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi          | Sono disponibili informazioni generali riguardo orari, servizi e l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale sulla pagina web del Polo museale del Veneto, dedicata al Museo Archeologico Nazionale di Fratta Polesine.  |
| - presenza di segnaletica interna                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'atrio del Museo sono presenti mappe di orientamento.</li> <li>• In tutto il Museo, inoltre, sono presenti le segnaletiche e il piano di sicurezza.</li> </ul>  |
| - presenza di segnaletica esterna                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nelle vicinanze del Museo le arterie stradali sono dotate di apposita cartellonistica segnaletica;</li> <li>• Il Museo è segnalato esternamente da un pannello in plexiglass con indicazione della denominazione del luogo e degli orari (8.30-19.30)</li> </ul>  |
| - addetti ai servizi e personale di sala                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è sempre munito di cartellino identificativo</li> <li>• Il personale non dispone di divisa</li> <li>• Il personale è sempre a disposizione per fornire al visitatore le necessarie informazioni per una corretta fruizione del museo; fornisce inoltre le principali indicazioni sulle collezioni museali in lingua italiana e, a livello base, inglese e francese.</li> </ul>   |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità                 | <p>E' visitabile il 100% delle quattro sale espositive durante tutto l'anno; il piano superiore prevede un'affluenza massima stabilita di 25 visitatori; eventuali limitazioni sono indicate presso la biglietteria.</p> <p>La struttura non ha barriere architettoniche; è disponibile un piattaforma elevatrice per accedere al primo piano. Sono disponibili schede cartacee in Braille e, a richiesta, un percorso tattile su materiali originali, per persone con disabilità visive. Informazioni presso la biglietteria.</p> |



| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                       | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|---|---|
| Accesso ai cani   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ai cane guida che accompagnano il visitatore non vedente è consentito l'accesso a Museo purché il cane sia munito di guinzaglio e museruola</li> <li>• Ad altri cani al seguito dei visitatori è permesso l'accesso in Museo purché di piccola taglia (per piccola taglia si intende la possibilità di tenere in braccio l'animale), muniti di guinzaglio e museruola.</li> </ul>              |
| <b>FRUIZIONE</b>  |   |
| <b>Ampiezza</b>   |   |
| Disponibilità del materiale fruibile:<br>- sale aperte alla fruizione | <p>E' visitabile il 100% delle quattro sale espositive durante tutto l'anno. Per motivi di sicurezza il piano superiore (sala IV) prevede un'affluenza massima stabilita di 25 visitatori. Eventuali limitazioni sono indicate presso la biglietteria.</p> <p>Su richiesta sono accessibili tutti i magazzini, per motivi di studio o in occasione di eventi particolari, programmati dalla Direzione.</p>                              |
| - spazi dedicati alla fruizione                                       | <p>E' visitabile il 100% delle quattro sale espositive durante tutto l'anno. Per motivi di sicurezza il piano superiore (sala IV) prevede un'affluenza massima stabilita di 25 visitatori. Eventuali limitazioni sono indicate presso la biglietteria.</p> <p>Gli ambienti espositivi vengono regolarmente igienizzati due volte alla settimana.</p>  |
| - spazi dedicati alla comunicazione                                   | <p>E' presenta un'aula didattica utilizzata per conferenze ed eventi formativi organizzati dalla Direzione dagli operatori didattici per svolgere lezioni e laboratori didattici. Disponibile su richiesta.</p> <p>Anche la Sala I del Museo è utilizzabile per piccoli eventi e conferenze.</p> <p>Nella Sala III è presente un televisore per filmati tematici; nella Sala IV è presente uno schermo con proiezioni multimediali.</p> |
| Zone di sosta   | Sono previste aree di sosta solo nell'area verde del complesso museale.   |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|---|---|
| Illuminazione   | L'illuminazione del percorso espositivo e di ogni singola vetrina è stata studiata accuratamente per consentire una ottimale comprensione dei manufatti esposti ed un'agevole lettura e comprensione dei testi di approfondimento direttamente ad essi collegati.   |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi  | Il monitoraggio delle sale, dei magazzini e delle scale viene effettuato quotidianamente dal personale in servizio, mentre la piattaforma elevatrice per accedere al piano superiore è oggetto di regolare e periodica manutenzione da parte di personale specializzato, per garantire la fruibilità dei luoghi.  |
| <b>Efficacia della mediazione</b>   |   |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:<br><br>- pannelli e/o schede mobili | L'allestimento è interamente concepito per la conoscenza e il godimento dei beni: pannelli di approfondimento, integrati da immagini ricostruttive, permettono anche una visita autonoma da parte dell'utente. I pannelli didattici sono sia in lingua italiana sia in lingua inglese.<br>A richiesta è possibile avere schede cartacee in Braille relative alle principali vetrine del Museo.  |
| - didascalie  | Ogni reperto archeologico esposto ha una didascalia esplicativa in lingua italiana e in lingua inglese.   |
| - guide brevi   | Una guida breve in italiano è disponibile su richiesta del visitatore.  |
| - catalogo generale   | Sono presenti due cataloghi che affrontano in modo differente le tematiche connesse ai reperti esposti. Entrambi i volumi sono disponibili in biglietteria.   |
| - audioguide  | Non sono presenti audio guide   |
| - visite didattiche   | Le visite guidate e i laboratori didattici sono svolti da operatori esterni. Per prenotazioni è necessario telefonare al numero di tel. 0425-668523 (centralino del Museo Archeologico). Successivamente su richiesta verranno inviate per e-mail la scheda di prenotazione e i recapiti telefonici degli operatori accreditati. Le attività didattiche possono essere eventualmente effettuate anche in altre lingue.<br>Le visite guidate e le attività didattiche possono, in occasione di grandi eventi programmati, essere gratuite. |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|---|---|
| - sito web  | <p>Il Museo ha una propria sezione nel sito del Polo Museale del Veneto (<a href="http://polomusealeveneto.beniculturali.it/">http://polomusealeveneto.beniculturali.it/</a>) in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari, servizi e l'eventuale mancata erogazione degli stessi o la chiusura di sale. Simili informazioni sono reperibili anche sui siti:<br/> <a href="http://www.beniculturali.it">www.beniculturali.it</a>; <a href="http://www.archeoveneto.it">www.archeoveneto.it</a>;<br/> <a href="http://www.smppolesine.it">www.smppolesine.it</a>; <a href="http://www.provincia.rovigo.it">www.provincia.rovigo.it</a>;<br/> <a href="http://www.comune.frattapolesine.ro.it">www.comune.frattapolesine.ro.it</a>;<br/> <a href="http://www.musei.regione.veneto.it">www.musei.regione.veneto.it</a>.</p> <p>Il Museo dispone di un profilo sui principali social network: facebook, twitter, instagram; si dispone inoltre di QR CODE fotografabile tramite cellulare smartphone.</p> |
| - strumenti multimediali  | <p>Al piano terra, nella sala dedicata all'abitato di Frattesina è installato una televisore widescreen sul quale vengono proiettati filmati, gallerie di immagini, finalizzati all'approfondimento del materiale archeologico esposto nelle vetrine. Al piano superiore è installato un video che propone la narrazione del rituale funerario.</p>   |
| - strumenti <i>online</i>   | <p><a href="http://polomusealeveneto.beniculturali.it/">http://polomusealeveneto.beniculturali.it/</a><br/> <a href="http://www.facebook.com/MuseoArcheologicoFrattaPolesine">www.facebook.com/MuseoArcheologicoFrattaPolesine</a><br/> <a href="http://www.musei.regione.veneto.it">www.musei.regione.veneto.it</a>; <a href="http://www.archeoveneto.it">www.archeoveneto.it</a>.</p>   |
| - altro materiale informativo   | <p>Presso la biglietteria è presente diverso materiale informativo anche su altri istituti culturali presenti nel territorio.</p>   |
| Assistenza qualificata per diversamente abili:                                    | NO  |
| - in via continuativa   | NO  |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa.                           | NO  |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi | <p>Sono presenti guide in braille per il pubblico non vedente che possono essere richieste in biglietteria. Sono in preparazione dei supporti fissi con le principali descrizioni in braille.</p>   |
| - esistenza di strumenti e  |   |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO  |
|---|--|
| sussidi specifici<br><br>- esistenza di percorsi specifici              |  |
| <b>SERVIZI MUSEALI</b>  |  |
| <b>Ampiezza</b>   |  |
| Bookshop  | Il Bookshop è dato in gestione ad una società esterna.   |
| Caffetteria   | Non presente   |
| Ristorante  | Non presente   |
| Guardaroba  | Non presente   |
| Deposito oggetti  | Non presente   |
| <b>VALORIZZAZIONE</b>   |  |
| <b>Ampiezza</b>   |  |
| Mostre  | Il Museo organizza mostre temporanee, archeologiche, fotografiche e di altri ambiti culturali, comunque in linea con la propria <i>mission</i> .<br>L'Istituto è spesso coinvolto nell'organizzazione di mostre in altra sede prestando, se vi sono le condizioni di sicurezza, i propri reperti archeologici. |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | Il Museo organizza conferenze, concerti, presentazioni o incontri culturali di varia natura per promuovere e diffondere a livello territoriale e nazionale il proprio patrimonio archeologico e artistico.   |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)                | Le ricerche scientifiche legate all'insediamento di Frattesina e alla realtà protostorica del territorio circostante sono oggetto di studio ininterrotto e trovano costante pubblicazione in cataloghi, monografie, atti di convegno e riviste specializzate in archeologia.                                   |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ        | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|--|---|
| Diffusione delle attività/iniziativa   | La promozione delle attività svolte dal Museo si avvale prevalentemente di mailing list, newsletter, comunicati stampa e della distribuzione di locandine e pieghevoli informativi  |
| Risorse aggiuntive                     | In occasione della realizzazione di grandi eventi di impatto culturale, oltre a partnership con altri Enti o Istituti affini per <i>mission</i> , vengono contattati partner commerciali per proporre collaborazioni mirate.  |
| Altro                                  |   |
| <b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>          |   |
| <b>Ampiezza</b>                        |   |
| Iniziativa:                            | <p>L'offerta didattica è in parte a cura della Direzione del Museo che, in particolari momenti dell'anno, in occasione di eventi di rilevanza culturale, svolge direttamente le iniziative destinate agli adulti, ai giovani e ai visitatori affetto da disabilità. Per il restante periodo dell'anno il servizio didattico è esternalizzato a ditte e associazioni culturali qualificate.</p> <p>Per prenotazioni telefonare al Museo Archeologico, (tel. 0425.668523). Successivamente su richiesta verranno inviate per e-mail la scheda di prenotazione e i recapiti telefonici degli operatori accreditati. Le attività didattiche possono essere eventualmente effettuate anche in altre lingue.</p> <p>Il Museo propone diverse attività culturali durante il corso dell'anno: mostre, conferenze, presentazioni di libri o altre attività scientifiche e di valorizzazione, regolarmente pubblicizzate.</p> |
| - visite e percorsi tematici           | Vengono offerti percorsi tematici finalizzati ad una ottimale comprensione dei reperti archeologici esposti alle scuole di ogni ordine e grado, gruppi e singoli visitatori.  |
| - laboratori artistici e di animazione | I differenti laboratori didattici vengono realizzati all'interno dell'aula didattica inserita nel complesso museale e in diretta connessione con il percorso espositivo.  |
| - corsi di formazione per              | Corsi di Formazione per docenti scolastici sono in fase   |

| <b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>                             | <b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>   |
|--|--|
| docenti scolastici   | di progettazione   |
| - corsi di formazione per operatori didattici                      | Corsi di Formazione per operatori didattici sono in fase di progettazione  |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole                   | Il Museo è impegnato nella costante relazione ed interazione con le Direzioni Didattiche e le scuole del territorio proponendo e realizzando con essi percorsi specifici e momenti laboratoriali in museo.   |
| - altre iniziative   |  |
| Informazioni e assistenza con personale qualificato                | Ogni giorno il personale del Museo è in grado di fornire informazioni e assistenza ai visitatori.  |
| <b>Regolarità e continuità</b>                                     |  |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica | Presso il Museo, durante l'orario di apertura.   |
| <b>Evidenza</b>  |  |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative                   | L'offerta didattica viene diffusa tramite e-mail alle Direzioni Didattiche delle Province limitrofe. Per le scuole delle immediate vicinanze viene effettuata anche una consegna diretta del materiale informativo, su supporto cartaceo.<br>Tutti gli eventi programmati in Museo vengono diffusi tramite newsletter, sui social network o recapitati a mano. Comunque presso la biglietteria del Museo sono sempre disponibili depliant informativi con la programmazione quadrimestrale delle attività del Museo. |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|--|---|
| <b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>      |   |
| <b>Regolarità e continuità</b>                 |   |
| Possibilità di consultazione                   | E' possibile consultare il patrimonio archeologico e bibliografico su appuntamento e tramite richiesta, rivolta al Direttore, all'indirizzo e-mail (pm-ven.museofratta@beniculturali.it). La consultazione sarà possibile in orario d'ufficio (8.30-14.30).           |
| <b>Ampiezza</b>                                |   |
| Disponibilità di:<br>- schede di catalogazione | I dati sono in fase di digitalizzazione.  |
| - schede di restauro                           | Conservate e consultabili presso la sede della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per l'area metropolitana di Venezia e le province di Belluno, Padova e Treviso: sabap-ve-met@beniculturali.it<br>e Polo Museale del Veneto: pm-ven@beniculturali.it |
| - schede di movimentazione                     | Conservate e consultabili presso la sede della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per l'area metropolitana di Venezia e le province di Belluno, Padova e Treviso: sabap-ve-met@beniculturali.it<br>e Polo Museale del Veneto: pm-ven@beniculturali.it |
| - archivio fotografico                         | Conservate e consultabili presso la sede della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per l'area metropolitana di Venezia e le province di Belluno, Padova e Treviso: sabap-ve-met@beniculturali.it<br>e Polo Museale del Veneto: pm-ven@beniculturali.it |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)  |   |
| - pubblicazioni                                | È disponibile una biblioteca di settore   |
| <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>            |   |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ          | IMPEGNI DELL'ISTITUTO  |
|--|--|
| <b>Ampiezza</b>                          |  |
| Coinvolgimento degli stakeholder         | Sono in atto convenzioni con Università, Enti di ricerca privati ed Enti territoriali per l'approfondimento delle tematiche archeologiche inerenti le sue collezioni del Museo e la sua <i>mission</i> , e per una migliore valorizzazione dei beni conservati     |
| <b>Evidenza</b>                          |  |
| Modalità di comunicazione delle attività | Di norma la collaborazione (convenzioni e concessioni) richiede nell'accordo la pubblicazione dei risultati o, comunque, la comunicazione dei risultati scientifici ottenuti al responsabile della struttura Museale.  |
| <b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>             |  |
| Archivio                                 | Conservate e consultabili presso la sede della Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per l'area metropolitana di Venezia e le province di Belluno, Padova e Treviso: sabap-ve-met@beniculturali.it e Polo Museale del Veneto: pm-ven@beniculturali.it |
| Biblioteca                               | E' possibile consultare la biblioteca su appuntamento, inviando una richiesta, rivolta al Direttore, all'indirizzo e-mail (pm-ven.museofratta@beniculturali.it). La consultazione sarà possibile in orario d'ufficio (8.30-14.30).                                 |
| Fototeca                                 | Conservate e consultabili presso la sede della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio per l'area metropolitana di Venezia e le province di Belluno, Padova e Treviso: sabap-ve-met@beniculturali.it e Polo Museale del Veneto: pm-ven@beniculturali.it |
| Deposito                                 | E' possibile consultare i materiali su appuntamento, inviando una richiesta, rivolta al Direttore, all'indirizzo e-mail (pm-ven.museofratta@beniculturali.it). La consultazione sarà possibile in orario d'ufficio (8.30-14.30).                                   |



| <b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>                        | <b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>   |
|---|--|
| <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>                             |  |
| <b>Ampiezza</b>   |  |
| Obiettivi di miglioramento                                    | Ampliamento dell'offerta didattica; materiale informativo in più lingue straniere. |
| Iniziative finalizzate al miglioramento:<br>- delle strutture | Progettazione di zone di sosta, l'implementazione dei servizi aggiuntivi           |
| - delle collezioni  |  |
| - dei servizi   |  |
| - delle attività di valorizzazione                            | Sono solitamente in programmazione diverse mostre a carattere locale e nazionale   |
| - altro   |  |
| <b>RECLAMI</b>  |  |
| Reclami   | Per reclami: pm-ven@beniculturali.it   |

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [pm-ven@beniculturali.it](mailto:pm-ven@beniculturali.it); [mbac-pm-ven@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-pm-ven@mailcert.beniculturali.it) oppure [pm-ven.museofratta@beniculturali.it](mailto:pm-ven.museofratta@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 0425-668523.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [pm-ven.museofratta@beniculturali.it](mailto:pm-ven.museofratta@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

*(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)*

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Museo Archeologico Nazionale di Fratta Polesine**

Indirizzo: Via G. Tasso 1 – 45025 – Fratta Polesine (RO)

Tel. 0425. 668523 Fax 0425. 668523

E-mail: pm-ven.museofratta@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 \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**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**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**National Archaeological Museum of Fratta Polesine**

Address: Via G. Tasso 1 – 45025 – Fratta Polesine (RO)  
Telephone. 0425. 668523 Fax 0425. 668523  
E-mail: pm-ven.museofratta@beniculturali.it

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Telephone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days