



**Associazione onlus Gruppo San Luca
e MAST Castel Goffredo – museo della Città
CARTA DEI SERVIZI**

I

CHE COS'È LA "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la l'Associazione onlus Gruppo San Luca (d'ora in poi Associazione) si presenta ed espone i servizi che rende al pubblico, definendo obiettivi e vincoli di fronte ai propri utenti; ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

I principi in essa definiti costituiscono un fondamentale strumento di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi, al fine di garantire gli *standard* dichiarati nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per l'Associazione e del MAST Castel Goffredo – museo della Città (d'ora in poi Museo).

Il documento si ispira a:

- i principi enunciati nella Costituzione della Repubblica Italiana, in particolare agli artt. 3 (uguaglianza formale e sostanziale fra i cittadini) e 9 (promozione della ricerca scientifica e tutela del patrimonio artistico e storico della Nazione);
- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il D.M. 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. n. 1 del 05/01/2000 "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997, n.59)";
- D.g.r. 17 dicembre 2018 - n. XI/1018 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia";
- D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

II.

L'ASSOCIAZIONE ONLUS GRUPPO SAN LUCA E IL MAST CASTEL GOFFREDO – MUSEO DELLA CITTÀ'

L'Associazione è l'ente gestore del Museo, la cui denominazione è costituita dall'acronimo "MAST" (Museo Arte Storia Territorio) e dal toponimo "Castel Goffredo" per sottolineare il suo legame con la città e il territorio.



Il Museo è di proprietà della Parrocchia prepositurale di Sant'Erasmus v.m. di Castel Goffredo (Mn) ed è dato in gestione tramite atto di convenzione all'Associazione, una organizzazione non lucrativa del territorio impegnata nella valorizzazione del patrimonio culturale. L'ente gestore ha la responsabilità dell'assetto finanziario del museo. Risponde agli organi di tutela competenti territorialmente e agli organi di controllo territoriali per quanto di loro competenza.

Il Museo raccoglie:

- **materiale archeologico** proveniente dal territorio comunale individuato e depositato in museo sulla base della convenzione sottoscritta tra l'Associazione e la Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le province di Cremona, Lodi e Mantova in data 20/09/2022;
- **beni mobili di interesse storico artistico di proprietà o affidati alla Parrocchia di Sant'Erasmus v.m.** dal XVI al XX secolo come specificato nello statuto sociale dell'Associazione sottoscritto in data 2/05/2005
- **beni mobili di interesse storico artistico di proprietà del Comune di Castel Goffredo** come specificato nella convenzione sottoscritta in data 15/11/2024.
- **patrimonio archivistico e librario** composto dall'Archivio Storico Parrocchiale della Parrocchia di Sant'Erasmus v.m. formato da documenti dal XIV al XIX secolo e dall' "Antica Libreria del Clero di Castel Goffredo" fondo librario antico di proprietà della Parrocchia con volumi dal XV al XIX secolo.

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

L'Associazione è una libera associazione della Parrocchia di Sant'Erasmus v.m. costituita in conformità alla legge 266/91 che le attribuisce la qualifica di "Organizzazione di volontariato" e le consente di essere considerata ONLUS ai sensi dell'art. 10 del DL 4/12/1997 n. 460.

L'Associazione è dotata di uno Statuto sottoscritto in data 2/05/2005.

LA SEDE

Il Museo occupa il piano terra e il primo piano dell'Antica Prevostura e parte dell'ex Palazzo Negri, ora Casa Canonica, contigui alla chiesa prepositurale di Sant'Erasmus v.m. e alla principale piazza rinascimentale. Come suggeriscono le murature e alcuni elementi architettonici tuttora esistenti, l'Antica Prevostura risale al XVI secolo e storicamente ospitava l'abitazione del parroco prevosto. L'adiacente Palazzo Negri è coevo al precedente e fu acquistato dalla Parrocchia nella prima metà del secolo scorso.

Dal 2014 entrambi gli edifici sono stati oggetto di un intervento di restauro conservativo funzionale ad ospitare il Museo che oggi occupa circa 530 mq suddivisi in 12 ambienti in cui è esposta l'intera raccolta.

LA MISSIONE

L'Associazione non ha scopo di lucro ed è costituita ad uso e beneficio pubblico; promuove, forma e diffonde espressioni della cultura e dell'arte intese come bene comune.

L'Associazione assolve alla propria missione attraverso:

- lo spirito di tutela, promozione e valorizzazione dei beni di interesse artistico e storico facenti parte della raccolta, di cui al D.L. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio);
- la realizzazione e la promozione di attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, incontri, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul proprio patrimonio e sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi.



GLI IMPEGNI DELL'ASSOCIAZIONE

1. Gestione e cura delle collezioni

Per garantire la sicurezza delle opere, gli ambienti del Museo e dei depositi sono sottoposti a sorveglianza grazie all'ausilio di apparecchiature elettroniche, 24 ore su 24 e tramite contratto di sorveglianza nelle ore notturna mediante centralina di allarme collegata con la stazione dei Carabinieri.

L'Associazione intende garantire la migliore conservazione possibile delle opere esposte, e in deposito, anche attraverso il costante monitoraggio delle loro condizioni.

Ne promuove inoltre la conoscenza e l'approfondimento scientifico, grazie al costante aggiornamento della relativa documentazione che a richiesta può essere messa a disposizione degli studiosi: inventari, archivi, schede di catalogo, schede di restauro, fotografie e pubblicazioni.

2. Gestione, cura e fruibilità della struttura

L'Associazione offre ai propri visitatori ambienti accoglienti, puliti e climatizzati; garantisce alle persone con disabilità la possibilità di accesso a tutti gli ambienti espositivi in cui è presente la segnaletica di sicurezza, secondo la normativa vigente.

3. Apertura al pubblico

È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 25 ore settimanali di apertura, compresi il sabato e la domenica.

Il pubblico dispone inoltre di: orari di apertura esposti all'esterno; sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta; visita guidata a richiesta e installazioni multimediali da attivare in autonomia; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura.

4. Comunicazione

L'Associazione e il Museo si impegnano inoltre ad aggiornare le *news* nel sito internet e nei canali social. Alla programmazione del Museo è dedicata una newsletter mensile.

I SERVIZI EROGATI

L'Associazione e il Museo mettono a disposizione dei visitatori i seguenti servizi:

ESPOSIZIONE PERMANENTE: il percorso museale del MAST occupa circa 500 mq e presenta una selezione di beni mobili inerenti la storia di Castel Goffredo databili dall'età del Bronzo alla fine del XVI secolo.

MOSTRE TEMPORANEE: alcuni ambienti del Museo possono ospitare mostre di modeste dimensioni in attesa di approntare il secondo piano che metterà a disposizione ulteriori 480 mq.

PROGETTI E PROMOZIONE: numerose sono le attività proposte dall'Associazione e dal Museo tra cui attività di ricerca e divulgazione del patrimonio nell'ambito di progetti condivisi e non con altre associazioni del territorio; ideazione e realizzazione di corsi e laboratori per adulti, bambini e famiglie; incontri rivolti alla comunità; esposizioni temporanee; valorizzazione e fruibilità dei propri fondi documentari.

VALORIZZAZIONE: sono previste forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura ai sensi delle norme vigenti e utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere preventivamente vagliata e approvata dal Direttivo dell'Associazione. Le richieste vanno inoltrate utilizzando l'indirizzo direzione@mastcastelgoffredo.it.



SITO WEB: l'Associazione mette a disposizione del pubblico il sito [web www.mastcastelgoffredo.it](http://www.mastcastelgoffredo.it) in lingua italiana nel quale sono reperibili le informazioni relative agli orari di apertura, visite guidate, tariffe e ogni informazione utile per accedere ai servizi offerti al pubblico.

BIBLIOTECA DEL MUSEO (in via di implementazione): specializzata in storia dell'arte a beneficio delle biblioteche aderenti alla Rete Bibliotecaria Mantovana (RBM), come indicato nel documento che attesta l'Adesione alla RBM (prot. n. 0118840/2021 del 16/12/2021).

SHOP: spazio aperto al pubblico, non solo visitatori del Museo, in cui acquistare prodotti tipici del territorio, artigianato a kilometro zero, libri, stampe e tanto altro selezionato rispettando l'identità dell'istituzione.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON GLI STAKEHOLDER

Il museo attua accordi e intese di collaborazione su specifici progetti culturali. I *main sponsor* sono la Banca Credito Padano e il Comune di Castel Goffredo, sono inoltre previste collaborazioni con gli enti territoriali, la Diocesi di Mantova, le associazioni e i comitati privati finalizzati alla salvaguardia del patrimonio locale. Il Museo si coordina con gli istituti museali che insistono soprattutto sulle province di Mantova e Brescia per la definizione di forme di integrazione tariffaria e si coordina con le iniziative locali per definire orari di apertura straordinaria.

ADESIONE DEL MUSEO A RETI

Il Museo, al fine di favorire la collaborazione e di realizzare obiettivi comuni relativi allo sviluppo culturale e turistico del proprio territorio, aderisce a:

- ABBONAMENTO MUSEI LOMBARDIA circuito della card "Abbonamento Musei Lombardia/Valle D'Aosta" lombardia.abbonamentomusei.it
- TOURING CLUB ITALIANO con una convenzione per il riconoscimento di sconti ai soci
- FONDO AMBIENTE ITALIANO con una convenzione per il riconoscimento di sconti ai soci

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali e non, l'Associazione si attiene, in particolare, ai principi riepilogati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994:

- UGUAGLIANZA: i servizi vengono erogati al pubblico senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, l'Associazione si adopera per garantire la massima fruibilità possibile del Museo anche alle persone diversamente abili, grazie alla presenza di dispositivi in corso di costante adeguamento.
- IMPARZIALITÀ: l'Associazione ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, buon andamento, giustizia e imparzialità. Il pubblico può contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.
- CONTINUITÀ: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, secondo le modalità e gli orari stabiliti.



Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate adottando tutte le misure opportune al fine di ridurre al massimo il disagio degli utenti.

- **PARTECIPAZIONE:** l'Associazione considera fondamentale la partecipazione degli utenti, singolarmente o collettivamente, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, favorendo la presentazione di suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **SICUREZZA E RISERVATEZZA:** l'Associazione garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi: una apposita informativa è a disposizione del pubblico nel sito web e all'ingresso del Museo.
- **DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA:** volontari, dipendenti e collaboratori ispirano il loro comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a fornire le spiegazioni e rispondere alle richieste del pubblico in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.
- **TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ:** tutto il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).
- **QUALITÀ:** l'Associazione adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M. 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)"; dalla D.g.r. 17 dicembre 2018 - n. XI/1018 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia"; dal D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale". Il Presidente, il Direttivo e tutti gli associati perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

IV.

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'orario di apertura al pubblico è determinato, nel rispetto degli standard di qualità vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso e sul sito del Museo.

L'accesso al Museo è a pagamento e prevede tariffe differenziate; la visita guidata è di circa 60 minuti e comporta un minimo costo aggiuntivo.

Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base, anche in ordine a eventuali esenzioni e riduzioni del biglietto d'ingresso. È possibile comunicare con gli operatori via posta elettronica all'indirizzo info@mastcastelgoffredo.it e telefonicamente allo 0376 771006.



Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone a gruppo). È anche obbligatoria la prenotazione per attività e laboratori didattici.

La Direzione, il personale tecnico, scientifico e amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

I DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori del Museo sono tenuti a:

- osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e personale del Museo;
- depositare gli zaini a piano terra negli spazi dedicati, collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli;
- rispettare i divieti che, nell'interesse di tutti, sono previsti in questa Carta dei servizi e segnalati all'ingresso;

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che, per le sue caratteristiche, possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, dei beni esposti;
- introdurre animali se non di piccola taglia e con trasportino;
- fumare;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive, anche non professionali, che coinvolgano altri visitatori;
- parlare al cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande.

Nei casi più gravi o reiterati, i comportamenti in contrasto con tali regole potranno essere legittimo motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Rimangono fermi gli eventuali profili di responsabilità civile e penale previsti dalle leggi vigenti.

Gli utenti del sito *web* e delle piattaforme *social* sono tenuti a rispettare i diritti di proprietà intellettuale degli autori.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo mette a disposizione un dispositivo fisico (tablet) mirato a efficientare il processo di monitoraggio e fidelizzazione del pubblico

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali utilizzando il modulo di reclamo disponibile sul sito www.mastcastelgoffredo.it ovvero semplicemente inviando una *mail*, in cui sia spiegato con sufficiente chiarezza il motivo del reclamo, all'indirizzo direzione@mastcastelgoffredo.it.

VALIDITA' E AGGIORNAMENTO

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta deliberazione di approvazione del Direttivo dell'Associazione. L'aggiornamento è previsto ogni qual volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

