



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

.....  
Area archeologica ed Antiquarium di Pyrgi  
Loc. Santa Severa. Santa Marinella (RM)

# Carta della qualità dei servizi

# 2015

## 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 per i beni e le attività culturali 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 Antiquarium/Area archeologica di Pyrgi 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*

L'Antiquarium/Area archeologica di Pyrgi 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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

L'Antiquarium e la connessa area archeologica di Pyrgi sono poste in loc. Castello di Santa Severa, nel comune di Santa Marinella (RM). Gli scavi nel santuario etrusco di Pyrgi costituiscono uno dei principali oggetti di ricerca della Sezione di Etruscologia dell'Università Sapienza di Roma, che sin dal 1957, grazie a Massimo Pallottino, e poi per l'instancabile dedizione di Giovanni Colonna, conduce in questo sito annuali campagne di scavo in collaborazione con la Soprintendenza per i beni archeologici dell'Etruria meridionale. Tali ricerche hanno permesso di arricchire il patrimonio della nazione con insigni opere d'arte e non meno preziose testimonianze culturali, esposte in parte nell'Antiquarium allestito a Santa Severa.

### I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza è demandato il compito di fornire un quadro, il più possibile esaustivo, della storia e della cultura del sito o del comprensorio archeologico nel quale sono ubicati. In tale ottica l'Antiquarium e l'Area Archeologica di Pyrgi si propongono di offrire al pubblico un percorso di visita che illustri l'evoluzione dell'importante città etrusca, porto di Caere e sede di un importante santuario, dalle prime fasi di vita fino alla conquista romana.

Date le modeste dimensioni della struttura museale, la possibilità di utilizzare gli spazi per concessioni in uso è limitata al cortile interno.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Rossella Zaccagnini

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	area archeologica: 9,00 - un'ora prima del tramonto; Antiquarium: 9,00 - 19,00
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di tutti i lunedì, del 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal Mibact)
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sito ufficiale della SBA-EM</li> <li>• <a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi</a>;</li> <li><a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-archeologica-di-pyrgi">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-archeologica-di-pyrgi</a></li> </ul>
Biglietteria	• ingresso gratuito
Attesa per l'acquisto del biglietto:	0
- in sede	0'
- su prenotazione	0''
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	0'
Informazione e orientamento	Presso il Museo civico del Mare e della Navigazione antica, all'interno del borgo di Santa Severa
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	• No
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	sito ufficiale della SBA-EM <a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi</a> ; <a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-</a>

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
	archeologica-di-Pyrgi
- presenza di segnaletica interna	nell'Antiquarium è presente la segnaletica di emergenza
- presenza di segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna all'istituto, completa di denominazione e orari di apertura
- addetti ai servizi e personale di sala	● Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni; anche in inglese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	● L'Antiquarium è fruibile al 100%; l'area archeologica al 50%
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'Antiquarium è fruibile al 100%; l'accesso all'area archeologica è legata alle condizioni climatiche</li> <li>● La pulizia dell'unica sala che compete l'Antiquarium viene effettuata con cadenza regolare, più volte alla settimana</li> <li>● L'area archeologica usufruisce di una manutenzione ordinaria</li> </ul>
- spazi dedicati alla fruizione	● Sono fruibili il 100% dei materiali allestiti
- spazi dedicati alla comunicazione	non sono presenti una sala video o una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori, se non gli spazi a disposizione dell'Università Sapienza di Roma, che dal 1957 esegue gli scavi nell'area archeologica
Zone di sosta	Non sono presenti zone di sosta presso l'ingresso o durante il percorso di visita, se non qualche sporadica panchina nell'area archeologica
Illuminazione	l'illuminazione predisposta è in corso di riallestimento, per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	in maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio della sala dell'Antiquarium e degli spazi anche esterni, grazie ad un sistema di telecamere di videosorveglianza

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	Sono presenti pannelli esplicativi e didattici, in italiano ed in inglese, sia per l'area archeologica che all'interno della sala dell'Antiquarium
- pannelli e/o schede mobili	•
- didascalie	• Sono presenti didascalie in italiano, esplicative dei reperti in mostra
- guide brevi	• non presenti
- catalogo generale	• non presente
- audioguide	• non presenti
- visite didattiche	• Servizio non attivo
- sito web	sito ufficiale della SBA-EM <a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/antiquarium-di-pyrgi</a> ; <a href="http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-archeologica-di-pyrgi">http://etruriameridionale.beniculturali.it/index.php?it/150/area-archeologica-di-pyrgi</a>
- strumenti multimediali	Non presenti
- strumenti <i>online</i>	Non presenti
- altro materiale informativo	• Non presente
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non presente
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	Non presente
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non presenti
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
- esistenza di percorsi specifici	
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	Non presente
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	Non presente
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Non è presente uno spazio dedicato alle mostre
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Non è presente uno spazio specificatamente dedicato
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La letteratura scientifica sul sito di Pyrgi è molto vasta; non esiste un catalogo specifico dei reperti in mostra all'Antiquarium
Diffusione delle attività/iniziative	Tramite i siti web
Risorse aggiuntive	Partnership e concessione in uso degli spazi con l'Università Sapienza di Roma, cattedra di Etruscologia
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Durante l'anno si organizzano visite guidate a tema,
visite e percorsi	Non presenti

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
tematici	
- laboratori artistici e di animazione	No
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	No
- altre iniziative	Partecipazione agli eventi organizzati dal Mibact o dalla Soprintendenza
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Il personale presente è generalmente quello assegnato alla vigilanza del Museo e dell'area archeologica
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	No
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sui siti web istituzionali in particolare
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:  - schede di catalogazione	
- schede di restauro	
- schede di	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
movimentazione	
- archivio fotografico	
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	- coinvolgimento sporadico delle associazioni di volontariato alla manutenzione delle aree verdi; concessione all'Università per lo scavo e lo studio dei reperti dell'antica Pyrgi), ai fini della tutela e della fruizione
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della SBA-EM
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	
Biblioteca	
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della SBA-EM, piazzale di Villa Giulia, 9, Roma (Archivio fotografico)
Deposito	Presente; l'accesso è consentito agli studiosi su appuntamento
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Il direttore e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	E' in programma l'ampliamento dell'Antiquarium con lo spostamento delle sale espositive all'intero della cd "Manica Lunga" del Castello di Santa Severa
- delle collezioni	E' in corso la rotazione dei reperti esposti e la inventariazione delle nuove

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
	acquisizioni provenienti dallo scavo dell'area monumentale
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	Sono in programma iniziative con la Regione Lazio, con il Comune di Santa Marinella e con le associazioni di volontariato per la valorizzazione del sito; è inoltre allo studio un progetto per la creazione di un parco archeologico-naturalistico, viste le specifiche caratteristiche del sito
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla <a href="mailto:mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it">mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it</a>

## **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 sig. Rocco Giangreco

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 [mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it) o un fax al seguente numero 06-3202010.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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 [sba-em@beniculturali.it](mailto:sba-em@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**

**Antiquarium ed Area Archeologica di Pyrgi  
Loc. Santa Severa. Santa Marinella (RM)**

Tel./fax 0766-570194 - 06-3202010

**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**

**Antiquarium ed Area Archeologica di Pyrgi  
Loc. Santa Severa. Santa Marinella (RM)**

Tel./fax 0766-570194 - 06-3202010

**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