



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo

# Carta della qualità dei servizi

2017

Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'Area  
metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale  
Area archeologica di Veio – Complesso monumentale di Portonaccio  
Santuario di Apollo

## I. PRESENTAZIONE

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

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'**Area Archeologica di Veio** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo complesso si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria 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'**area Archeologica di Veio** 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 dell'Area Archeologica di Veio 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**

La città di Veio, ricordata dagli scrittori antichi come l'eterna rivale di Roma, alla quale fin dall'età di Romolo (VIII secolo a.C.) si contrappose per il controllo della riva destra del Tevere, sorgeva su un vasto altopiano tufaceo, delimitato dall'antico Crèmera (oggi fosso del Valchetta) e dal fosso Piordo. Collegato a sud, mediante una strozzatura, all'altura di Piazza d'Armi, sede della cosiddetta acropoli, l'altopiano è circondato da rilievi, ove si estendevano ad anello le necropoli. Queste si svilupparono fin dalla prima età del Ferro (IX sec. a.C.) con migliaia di sepolcri, per lo più conservati nel sottosuolo, per tutto il VII e il VI sec. a.C. Nella Tomba dei Leoni Ruggenti e in quella delle Anatre, degli anni tra il 700 e il 670 a.C., si riconoscono la più antiche tombe dipinte di tutta l'Etruria. Rari ma imponenti i tumuli, purtroppo non adeguatamente valorizzati. Della città, esplorata solo in parte, ma oggetto di ricerche sistematiche in questi ultimi anni, si conoscono, oltre a numerosi tratti della cinta muraria (VI sec. a.C.), preceduta in un settore del circuito da mura difensive più antiche risalenti, come a Roma, all'VIII secolo a.C., i più importanti luoghi di culto: il santuario di Menerva con il tempio dell'Apollo in località Portonaccio, famoso per le statue in terracotta che decoravano il colmo del tetto; l'edificio templare di età arcaica sull'acropoli e altre aree sacre come quelle di Giunone Regina e quelle in località Campetti, documentate soprattutto da immensi scarichi di oggetti votivi. Alla fine del VII sec. a.C. risale l'impianto urbanistico della cosiddetta acropoli con assi stradali quasi ortogonali, uno dei più antichi d'Etruria. Peculiari sono anche alcune opere idrauliche come la lunga galleria di Ponte Sodo lungo il Crèmera. Veio fu la prima delle città etrusche a cadere sotto il dominio di Roma nel 396 a.C. dopo l'assedio di Furio Camillo. Numerose sono le testimonianze della presenza romana tra IV e III sec. a.C., in particolare nel territorio che si popola di una fitta rete di piccole proprietà contadine. Dopo la creazione del municipium veiens da parte di Augusto, la città vive nel I sec. d.C. l'ultimo periodo di prosperità, documentato da edifici prestigiosi, come quello da cui provengono le dodici colonne ioniche scoperte all'inizio del secolo scorso e rimontate sulla facciata di palazzo Wedekind a Piazza Colonna a Roma. La cosiddetta villa romana di Campetti è oggi interpretata come un grande complesso culturale terapeutico dedicato a divinità dell'acqua. L'area della città antica con le sue vaste necropoli, immersa in un contesto ambientale sostanzialmente preservato e ricco di suggestione, costituisce il fulcro del Parco Regionale, che, istituito nel 1998 con un'estensione di circa 15.000 ettari, comprende i territori di nove comuni.

### **I COMPITI E I SERVIZI**

Ai musei e aree archeologiche facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per l'Area metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale 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'Area archeologica di Veio-santuario etrusco dell'Apollo si propone di offrire al pubblico un percorso di visita in uno dei più venerati santuari di Etruria, al quale appartenevano le celebri statue in terracotta del gruppo dell'Apollo in lotta con Ercole, attualmente esposte al Museo di Villa Giulia. L'area propone la rievocazione in scala 1/1 del tempio con la ricollocazione originaria delle statue. L'area costituisce il punto di partenza per la visita a richiesta delle più antiche tombe dipinte etrusche, come la Tomba delle Anatre e quella dei Leoni Ruggenti. In collaborazione con l'Ente Regionale Parco di Veio e con il Museo dell'Agro Veientano di Formello si effettuano percorsi di visita nella città antica e in

alcune necropoli, oggetto di scavi sistematici in collaborazione con l'Università di Roma La Sapienza. Sono disponibili per concessioni in uso i seguenti spazi all'aperto: l'area antistante l'ingresso al Santuario, affacciata sul fosso del Piordo.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'

*L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:*

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	martedì, mercoledì, venerdì: 8,00-14,00; giovedì, sabato: 8,00-16,00; domenica e festivi: 8,00-14,00 Le tombe sono visitabili su prenotazione rivolgendosi all'email: <a href="mailto:sabap-rm-met@beniculturali.it">sabap-rm-met@beniculturali.it</a> o al numero telefonico: 0630890116
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: tutti i lunedì (se il lunedì coincide con un giorno festivo (es. lunedì dell'Angelo) si osserva l'orario festivo) 1 gennaio, 1 maggio (salvo aperture straordinarie disposte dal MIBAC), 25 dicembre
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Le informazioni sono fornite su richiesta dal personale addetto alla vigilanza
• disponibilità di materiale informativo gratuito	
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Sito della Soprintendenza: <a href="http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/291/veio">http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/291/veio</a>

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
• presenza di segnaletica	Si
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il complesso è interamente fruibile
- spazi dedicati alla fruizione	Il complesso è interamente fruibile
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	0'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	0'
- attesa per l'accesso per altre categorie	0'
<b><i>Efficacia della mediazione</i></b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	Il complesso archeologico è dotato di pannelli didattici
-strumenti <i>on line</i>	<b>Informazioni di carattere generale sul complesso archeologico sono nel sito web della Soprintendenza:</b> <a href="http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/303/la-citta-antica">http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/303/la-citta-antica</a> <a href="http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/304/il-santuario-di-portonaccio">http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/304/il-santuario-di-portonaccio</a>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:	
- archivio fotografico	La consultazione, relativamente al materiale già edito, è consentita su richiesta alla Soprintendenza presso l'Archivio Fotografico sito in p.le di Villa Giulia 9,

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	Roma
- pubblicazioni	

#### **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 puntuali, utilizzando **i moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale incaricato ovvero possono inviare una e-mail al seguente indirizzo [sabap-rm-met@beniculturali.it](mailto:sabap-rm-met@beniculturali.it)**

L'Area Archeologica di Veio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

##### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet della Soprintendenza e attraverso altri canali di informazione.

##### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno e ogniqualvolta vi siano sostanziali modifiche dell'offerta culturale e dei servizi dell'area archeologica.

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

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per l'Area metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale

Area archeologica di VEIO-SANTUARIO DI PORTONACCIO Indirizzo: loc. Isola Farnese (Portonaccio) Via Riserva Campetti – Cap. 00123 Roma. Tel. 06 30890116

**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 saranno 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**

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per l'Area metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale

Area archeologica di VEIO-SANTUARIO DI PORTONACCIO

Address : loc. Isola Farnese (Portonaccio) Via Riserva Campetti – Cap. 00123 ROMA. Tel. 06 30890116 e-mail: [sabap-rm-met@beniculturali.it](mailto:sabap-rm-met@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