



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per l'area
metropolitana di Roma, la provincia di Viterbo e l'Etruria
meridionale
Necropoli dei Monterozzi – Tarquinia

Carta della qualità dei servizi

2017

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 la **Necropoli dei Monterozzi di Tarquinia** 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

La **Necropoli dei Monterozzi di Tarquinia** 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 della **Necropoli** 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 lunga collina dei Monterozzi, sede della principale necropoli di Tarquinia, costituisce uno dei complessi archeologici più straordinari dell'intera area mediterranea per la presenza di centinaia di tombe dipinte, cui si affiancano i tumuli principeschi a carattere monumentale.

L'uso di decorare con pitture le camere sepolcrali è conosciuto in numerosi centri etruschi, ma è solo a Tarquinia che il fenomeno assume dimensioni così ampie e continuate nel tempo: esso è infatti attestato dal VII al III secolo a.C., praticamente per tutta la durata della vita della città.

Le tombe dipinte costituiscono tuttavia una minima parte delle più di 6000 tombe ad oggi individuate: esse, come i tumuli, sono infatti espressione della classe aristocratica che sola poteva permettersi il lusso di affrescare i propri sepolcri. Si tratta di camere ipogeiche scavate nel banco di roccia ed accessibili tramite corridoi in discesa (*dromoi*); la dimensione e la planimetria variano a seconda della cronologia: la maggior parte dei sepolcri di età arcaica e classica consiste in un unico ambiente quadrangolare con soffitto a doppio spiovente ed è destinato alla sepoltura della sola coppia maritale (*pater e mater familias*); in epoca ellenistica la camera sepolcrale ospita invece tutto il clan gentilizio e gli ambienti assumono quindi dimensioni anche grandiose con pilastri a sostegno del soffitto piano. Il settore di necropoli aperto al pubblico -la cosiddetta necropoli del Calvario di proprietà demaniale- è situato nella parte occidentale del colle dei Monterozzi, non distante dalla città medioevale e moderna. Al suo interno sono accessibili 22 tombe dipinte, opportunamente attrezzate con scale di accesso e barriere trasparenti, dotate di un meccanismo antiappannante, all'ingresso della camera funeraria che, isolando l'ambiente dipinto, impediscono che al suo interno si verifichino quegli sbalzi di temperatura e umidità dovuti alla presenza dei visitatori e che sono tra i maggiori fattori di degrado della pellicola pittorica.

E' presente un percorso attrezzato per disabili motori diretto alla tomba dei Demoni Azzurri, che collegherà anche la tomba dei Giocolieri a quella dei Caronti, della Fustigazione e dei Fiorellini (apertura maggio 2017).

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.

La necropoli di Tarquinia dispone attualmente di servizi libreria e ristoro.

In tale ottica

Grazie ad una convenzione per la fruizione e valorizzazione delle aree archeologiche (artt. 4, 5, 6, 112 D.lgs. 42/2004), sono visitabili con prenotazione obbligatoria a cura dell'Ufficio Turistico del Comune di Tarquinia (0766.849282) tramite l'Associazione Artetruria (331.8785257 www.artetruria.it) anche le

tombe esterne al Calvario: Tombe delle Pantere, dei Tori, del Barone, degli Auguri e la Tomba degli *Aninas* nella necropoli Scataglini.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Flavia Trucco

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

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
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8,30-19,30 (la biglietteria chiude un'ora prima)
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: tutti i lunedì 1 gennaio, 1 maggio (salvo aperture straordinarie disposte dal MIBACT), 25 dicembre
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
Accoglienza	
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Le informazioni sono fornite su richiesta dal personale addetto alla vigilanza e da quello del bookshop
• disponibilità di materiale informativo gratuito	
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Sito della Soprintendenza: http://sabap-rm-met.beniculturali.it/it/287/tarquinia
• presenza di segnaletica	Si

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE	
Ampiezza	
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'
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	Tutte le tombe sono dotate di pannelli didattici
-strumenti <i>on line</i>	Informazioni di carattere generale sul complesso archeologico sono nel sito web della Soprintendenza: http://sabap-rm-met.beniculturali.it/it/287/tarquinia http://www.cerveteri-tarquinia-sitiunesco.beniculturali.it/index.php?it/206/descrizione
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Ampiezza	
Disponibilità di:	
- archivio fotografico	La consultazione, relativamente al materiale già edito, è consentita su appuntamento presso la sede del Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia, p.le di Villa Giulia 9, Roma, Archivio Fotografico, Tel. 063226571

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- 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-rem-met@beniculturali.it o un fax al seguente numero 06 69941234.**

La Necropoli di Tarquinia 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

Palazzo Patrizi Clementi, via Cavalletti n° 2, 00186 ROMA

Tel. 0667233000 – fax 0669941234

E-mail: sabap-rm-met@beniculturali.it

PEC: mbac-sabap-rm-met@mailcert.beniculturali.it

Necropoli dei Monterozzi di Tarquinia

Indirizzo: Strada provinciale Monterozzi Marina 01016 Tarquinia

telefono: (+39) 0766.856308

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
Palazzo Patrizi Clementi, via Cavalletti n° 2, 00186 ROMA
Tel. 0667233000 – fax 0669941234
E-mail: sabap-rm-met@beniculturali.it
PEC: mbac-sabap-rm-met@mailcert.beniculturali.it

Necropoli dei Monterozzi di Tarquinia
Indirizzo: Strada provinciale Monterozzi Marina 01016 Tarquinia
telefono: (+39) 0766.856308

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