



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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 istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **Elementi identificativi**

### **Regione**

Lazio

### **Area Geografica**

Centro

### **Indirizzo**

Strada Provinciale Monterozzi Marina  
Italia

### **Città**

Tarquinia (VT)

### **Cap**

01016

### **Denominazione**

Necropoli etrusca dei Monterozzi

### **Sito Web**

<http://sabap-rm-met.beniculturali.it/it/287/tarquinia>

### **Email**

[sabap-rm-met.tarquinia@beniculturali.it](mailto:sabap-rm-met.tarquinia@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Flavia Trucco

### **Telefono**

(+39) 0766.856308

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1971

**Notizie storiche**

La 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, conosciuto in numerosi centri etruschi, solo a Tarquinia 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 una minima parte delle più di 6000 tombe individuate: esse, come i tumuli, sono espressione della classe aristocratica che sola poteva permettersi il lusso di affrescare i propri sepolcri. Si tratta di camere scavate nel banco di roccia ed accessibili tramite corridoi in discesa; la dimensione e la planimetria variano a seconda della cronologia cronologia.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Sono visitabili tutte e 22 le tombe dipinte presenti nell'area archeologica, tutte attrezzate con porte a vetri, dotate di un meccanismo antiappannante, all'ingresso della camera funeraria che, isolando almeno parzialmente 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. Ogni tomba è illustrata da un pannello didattico bilingue, italiano/inglese.

Da maggio 2017 è presente un percorso attrezzato per disabili motori diretto alla tomba dei Demoni Azzurri, che collega anche la tomba dei Giocolieri a quella dei Caronti, della Fustigazione e della Pulcella..

**Missione**

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.

**Compiti e servizi**

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

Sono visitabili a cura del gestore dei servizi Munus s.r.l. con prenotazione obbligatoria (informazioni e prenotazioni +39.0766.850080; museotarquinia@munus.com) anche alcune tombe esterne al Calvario: Tombe delle Pantere, dei Tori, del Barone, Francesca Giustiniani, degli Auguri. Periodicamente a cura della Soprintendenza le tombe Orco, Tifone e Scudi.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

22

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Flavia

**Cognome**

Trucco

**Qualifica**

Direttore Archeologo

**Telefono**

06 67233040

**Email**

[flavia.trucco@beniculturali.it](mailto:flavia.trucco@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

8.30-19.30 (chiusura biglietteria 1 ora prima)

**Invernale: orario**

8.30-18.30

**Apertura serale**

- Occasionale

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio, 1 maggio (salvo aperture straordinarie disposte dal MIBACT), 25 dicembre

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Segnali sui percorsi e i servizi

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione**

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Più di una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

### **Guide brevi**

Gratuite

### **Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

### **Catalogo generale**

- A pagamento

### **Audioguide**

- A pagamento

### **Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

### **Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Mappe tattili
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

## **Servizi di ospitalità**

### **Bookshop**

- In concessione

### **Caffetteria**

- In concessione

### **Servizi igienici**

Interni

### **Nursery**

No

## **Valorizzazione**

### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Indagini sperimentali sulle pitture in collaborazione con Istituti Universitari e del C.N.R.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

**Accordi e convenzioni**

- Volontariato

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati**

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

## Rapporti con il territorio

### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

### Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

### Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

## Iniziative finalizzate al miglioramento

### Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Ampliamento percorsi attrezzati e illuminazione notturna; installazione nuovi gazebi polifunzionali; installazione tavoli e panche.

## 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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DEI BENI 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

**Indirizzo / Address**

via Cavalletti 2, 00186 ROMA

**Tel**

Tel. 0667233000 - fax 0669941234

**Email**

sabap-rm-met@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

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

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

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

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

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

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**