



## 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**

Via del Castello di Santa Severa  
Italia

### **Città**

Santa Marinella

### **Cap**

00058

### **Denominazione**

Antiquarium ed area archeologica di Pyrgi

### **Sito Web**

<http://www.sabap-rm-met.beniculturali.it/it/289/pyrgi>

### **Email**

[rossella.zaccagnini@beniculturali.it](mailto:rossella.zaccagnini@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Rossella Zaccagnini

### **Telefono**

(+39) 06-67233088 - (+39) 0766.570194

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1972

**Notizie storiche**

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.

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

Il tratto di costa oggi corrispondente all'abitato di Santa Severa, è stato oggetto di una frequentazione plurimillenaria che risale al neolitico. A partire dal VII sec. a.C., in corrispondenza del promontorio oggi occupato dal Castello, fu fondata Pyrgi, espressione della potenza marittima di Caere, odierna Cerveteri, tra le maggiori del Mediterraneo. Gli scavi hanno permesso di riportare alla luce, sulla spiaggia immediatamente a sud del castello i resti di un vasto santuario, tra i più importanti d'Etruria, celebre e noto alle fonti greche e latine. I Greci lo dicevano infatti sacro ad Uni, identificata con la fenicia Astarte, e a Thesan, la greca Leucothea, "dea bianca" del mare. Il piccolo Antiquarium costruito nell'area antistante il castello raccoglie un'ampia documentazione grafica e fotografica dello scavo nell'area sacra di Pyrgi, e una scelta dei materiali che ne sono frutto. E' qui possibile ammirare, oltre che frammenti architettonici pertinenti gli edifici templari.

**Missione**

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.

**Compiti e servizi**

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 e cognitiva.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

1

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Rossella

### Cognome

Zaccagnini

### Qualifica

Funzionario Archeologo

### Telefono

06-67233088

### Email

[rossella.zaccagnini@beniculturali.it](mailto:rossella.zaccagnini@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Estivo/invernale

### Estivo: orario

tutti i giorni, tranne il lunedì, ore 10-19, sia l'antiquarium che l'area archeologica

### Invernale: orario

dal martedì al venerdì ore 9,30 - 16,00; sabato, domenica e festivi ore 10,30-17,00. L'area archeologica è aperta solo su prenotazione

### Apertura serale

- Occasionale

### Numero di ore giornaliere (min.6)

9

### 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 maggio e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

311

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

Si

**Presenza di social media**

Sì

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

No

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

Sì

**Biglietteria**

- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- Presso altri musei

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

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica
- Per mail
- Presso altri musei

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Non presente

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

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

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

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

100%

**Personale dedicato**

No

## Fruizione

### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

### Sale aperte

1

### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

sempre l'antiquarium, l'area archeologica solo se le condizioni meteo lo consentono

### Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

### Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

### Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

### Spazi comunque visitabili

sempre l'antiquarium, l'area archeologica solo se le condizioni meteo lo consentono

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

### Zone di sosta

Sì

### Area Wi-Fi

No

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

No

### Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

No

### Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

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

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- A pagamento

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

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

- Solo su richiesta

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

- Non presenti

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Bookshop**

- Non presente

##### **Caffetteria**

- Non presente

##### **Ristorante**

- Non presente

##### **Guardaroba custodito**

Non presente

##### **Servizi igienici**

Esterni

##### **Nursery**

No

#### **Valorizzazione**

##### **Si organizzano esposizioni temporanee**

No

##### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

##### **L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

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

No

##### **Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

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

Sì

### Precisare quali (2)

Antiquarium ed area archeologica di Pyrgi sono inseriti nel sistema museale "Castello di Santa Severa" gestito in collaborazione con la Regione Lazio e con il Comune di Santa Marinella

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

- Esternamente

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

- Sito web
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

### Risorse aggiuntive

- Non presenti

### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

### Educazione e didattica

#### Servizi educativi

No

#### Didattica affidata in concessione

No

#### Attività di alternanza scuola/lavoro

No

#### Visite e percorsi tematici

- No

#### Laboratori artistici e di animazione

- No

#### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

#### Progetti in convenzione con le scuole

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

In concessione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati**

**Orario**

solo concordando con i respons

**Numero di opere inventariate**

125

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Numero di opere esposte**

800 circa

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**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 organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì, all'interno del museo

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Università e istituti di formazione
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Mailing list
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

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 la fruizione

**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.)**

E' in programma la ristrutturazione, già finanziata, dell'intero edificio.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

E' in programma la rotazione dei materiali esposti

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Sono in programma eventi, da eseguire in collaborazione con altri enti territoriali (in primis Regione Lazio e Comune di Santa Marinella) e con l'Università Sapienza di Roma, volti alla valorizzazione del sito

**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**

Antiquarium ed Area Archeologica di Pyrgi

**Indirizzo / Address**

Loc. Castello di Santa Severa, 00058 Santa Marinella (RM)

**Tel**

0766-570194

**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**