



## 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**

Necropoli della Banditaccia, Piazzale Mario Moretti  
Italia

**Città**

Cerveteri

**Cap**

00052

**Denominazione**

Necropoli della Banditaccia

**Acronimo**

Non c'è

**Email**

[rita.cosentino@beniculturali.it](mailto:rita.cosentino@beniculturali.it)

**Responsabile**

dr. Rita Cosentino

**Telefono**

06/67233037

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1940

**Notizie storiche**

La ricerca archeologica nella Necropoli della Banditaccia prende avvio nel 1834 dove vengono esplorate 53 tombe (tra le quali quella degli Scudi e delle Sedie e degli Animali Dipinti) Si deve al Marchese Campana negli anni 1845-46 la scoperta delle tombe più famose di Cerveteri: la tomba dei Rilievi ,delle Iscrizioni, del Triclinio, dell'Alcova, dei Sarcofagi. Solo agli inizi del XIX secolo si sentì la necessità di disciplinare l'attività di scavo che sino ad allora aveva avuto carattere di spoliazione e casualità con danni irreparabili al patrimonio. Si ritenne di affidare nell'arco temporale che va dal 1908 al 1934 a Raniero Mengarelli la direzione degli Scavi e restauri. Nel corso degli anni sessanta la Soprintendenza archeologica, intraprende, avvalendosi, della collaborazione del Politecnico di Milano nuove indagini archeologiche nei vari settori della necropoli. L'esplorazione dell'area archeologica, salvo qualche interruzione, è ancora in corso.

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

La Necropoli della Banditaccia con Tarquinia sono state dichiarate dall'Unesco Patrimonio dell'Umanità. Si estende per oltre 30 ettari e di tutte le necropoli cerite, la Necropoli della Banditaccia è quella che più di ogni altra consente di seguire la costante evoluzione delle forme architettoniche delle sepolture. Sin da una prima occhiata, infatti, "La città dei morti" si presenta come un organico insieme di monumenti funerari, differenti per volumetria, proporzioni e "ritmo". Gli spazi in cui sono inseriti, solo apparentemente casuali, sono in realtà frutto di un puntuale studio urbanistico.

**Missione**

La sala Raniero Mengarelli, posta all'interno della Necropoli della Banditaccia, è stata destinata allo svolgimento delle attività didattiche e dei laboratori che hanno visto la partecipazione soprattutto di studenti delle scuole elementari e medie inferiori e dei loro insegnanti. Gli scopi primari sono stati (e sono) quelli di mettere in atto modalità di approccio che consentano ai piccoli utenti in età scolare di "appropriarsi" del sito archeologico museo evitando che l'informazione scada in una pedante e nozionistica lezione. Analoga filosofia per la fruizione del sito da parte degli adulti ai quali sono dedicate approfondimenti della vita, arte degli Etruschi affidati alle installazioni multimediali all'interno di otto tombe e presentazioni di argomenti specifici.

**Compiti e servizi**

Quale supporto alla visita ci sono all'interno di otto tombe installazioni multimediali Tomba della Capanna, Tomba dei Sarcofagi, dei Vasi Greci, Tomba dei Dolii poste tutte del Tumulo II, Tomba dei Capitelli, Tomba della Casetta Tomba della Cornice, Tomba del Pilastro realizzate con fondi regionali Filas -Regione Lazio) La visita a cura del personale del Concessionario Munus si articola con partenza dalla Sala didattica Mengarelli .

All'interno del Complesso monumentale c'è una caffetteria.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Rita

**Cognome**

Cosentino

**Qualifica**

direttore archeologo

**Telefono**

06/67233037

**Email**

[rita.cosentino@beniculturali.it](mailto:rita.cosentino@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

8,30 - 19,30 (dal 1 aprile - 30 settembre)

**Invernale: orario**

8,30 - 17,30 ( dal 1 ottobre al 30 marzo)

**Orario di apertura Feriale**

Come l'orario Invernale ed estivo

**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**

Quelli previsti per legge

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

No

**Presenza di social media**

Sì

**Biglietteria**

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

**Acquisto del biglietto**

- In sede

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

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

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

Sì

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Per mail
- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

Sì

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

**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)**

- Sì
- Mappe di orientamento

**Parcheggio riservato**

Sì

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

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

Sì

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

100%

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

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

## Fruizione

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

> 50%

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

Sono visitabili tutti i settori della Necropoli ad eccezione di limitatissime aree in corso di restauro

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

Sì

### Pulizia delle sale

- Giornaliera
- 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

Tutti gli spazi all'interno della Necropoli e all'esterno sono visitabili

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

### Spazi dedicati alla comunicazione

- Centro visitatori
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

### Zone di sosta

Sì

### Area Wi-Fi

No

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

Sì

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

Sì

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

No

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

Sì

**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

**Guide brevi**

Disponibili in inglese o altre lingue

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

**Audioguide**

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- A pagamento

**Strumenti online**

- No

### 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

- Esistenza di percorsi specifici

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- In concessione
- Entrata indipendente

### Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

### Ristorante

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

### Guardaroba custodito

Non presente

### Servizi igienici

Esterni

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

No

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

Sì

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

Sì

**Precisare quali**

Conferenze su argomenti specifici della cultura etrusca, spettacoli musicali, rappresentazioni teatrali in collaborazione del Comune di Cerveteri

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Concerti ed eventi musicali in collaborazione con il Comune di Cerveteri e Regione Lazio

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Progetti europei

**Accordi e convenzioni**

- Volontariato

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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

In concessione

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

10,00 - 13,00

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

10,00- 13,00

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

No

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### **Orario**

Su appuntamento

##### **Numero di opere inventariate**

Si tratta di area archeologica

##### **Numero di opere esposte**

0

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

- > 50%

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

- > 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì
- Disponibili on-line

**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 partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri soggetti

**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.)

S'intende offrire al pubblico all'interno ed esterno dell'area archeologica nuovi percorsi di visita.

### **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.)**

Si sta procedendo al miglioramento dei depositi archeologici.

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

Si tratta di una area archeologica

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

0

**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.)**

0

### **Altro**

0

### **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**

Palazzo Clementi, Via Cavalletti nr. 2

**Tel**

06/67233000

**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**