



## 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 Licinese, s.n.c.  
Italia

### **Città**

Licenza (Rm)

### **Cap**

00026

### **Denominazione**

Villa di Orazio

### **Sito Web**

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

### **Email**

[zaccaria.mari@beniculturali.it](mailto:zaccaria.mari@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Zaccaria Mari

### **Telefono**

06 - 67233013

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1915

**Notizie storiche**

La Villa in Sabina fu donata ad Orazio da Mecenate nel 32 a.C. Il poeta la cita spesso insieme al mons Lucretilis, al torrente Digentia, al Pagus Mandela (Mandela) e a Varia (Vicovaro). Scavata nel 1911-1915, è costituita da una domus con atrio centrale e da un vasto giardino utilizzato per passeggiate e per l'esercizio dell'otium litterarum. All'intervento del poeta viene riferito un balneum con piscina natatoria e vani riscaldati, incluso nel I-II sec. d.C. in un più articolato complesso termale comprendente un edificio ellittico identificabile con un vivaio per allevamento di pesci o con una sala per sauna. Dopo la morte di Orazio la villa entrò nel patrimonio imperiale e in epoca tarda dovette essere compresa nella possessio Duas Casas che l'imperatore Costantino donò alla basilica romana dei SS. Marcellino e Pietro. Nel civico Museo Oraziano di Licenza sono esposti i reperti (pitture, sculture, oggetti quotidiani, monete) provenienti dagli scavi

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

La villa, situata nel Comune di Licenza (Rm), si trova lungo la vallata del torrente Licenza, tributario del fiume Aniene, e ricade nell'area del Parco Regionale Naturale Monti Lucretili. È una delle tappe principali dell'itinerario turistico che collega Tivoli a Subiaco lungo la valle dell'Aniene, definita "Valle degli imperatori", per la presenza di importanti ville imperiali, o anche "Valle dei monaci", in quanto culla del monachesimo benedettino. In particolare rientra nel novero dei luoghi storico-artistici legati a celebri personaggi della letteratura e dell'arte e, per questa sua particolare caratteristica, figura spesso fra le tappe del turismo culturale attivato da scuole e università con indirizzo di studi classici

**Missione**

Attraverso la valorizzazione dell'area archeologica si intende promuovere la conoscenza della figura del poeta Orazio, e più in generale delle arti in età augustea, soprattutto presso scuole, università e istituti di cultura italiani e stranieri, secondo quella che fin dal rinvenimento agli inizi Novecento è stata la vocazione naturale del sito. In ambito locale la Villa ambisce ad essere centro di interesse per attrarre nella Valle dell'Aniene il turismo che confluisce su Tivoli (situata a breve distanza) e intercettare quello "religioso" di transito verso i monasteri benedettini di Subiaco. Relativamente al Parco Regionale Naturale Monti Lucretili la Villa è già oggi la principale attrattiva della parte dell'area protetta gravitante sulla valle dell'Aniene

**Compiti e servizi**

Compito istituzionale dell'Area archeologica è promuovere, ponendosi come uno dei principali siti di interesse e di informazione, la conoscenza del patrimonio culturale di una significativa micro-regione del territorio di competenza della Soprintendenza, qual è stata sin dall'antichità ed è tuttora la Valle dell'Aniene. Tale conoscenza viene promossa attraverso visite guidate, aperture straordinarie, iniziative (conferenze, convegni, spettacoli) in collaborazione con gli enti territoriali

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Zaccaria

**Cognome**

Mari

**Qualifica**

Funzionario archeologo

**Telefono**

06-67233013

**Email**[zaccaria.mari@beniculturali.it](mailto:zaccaria.mari@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Dall'alba al tramonto, circa tre giorni a settimana, a cadenza non fissa

**Apertura serale**

- Occasionale

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

9

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

Natale, Capodanno, 1° Maggio

**Numero di giorni di apertura annua**

120

**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**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

**Possibilità di prenotazione**

Sì

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

No

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica
- Per mail

**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**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento

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

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

No

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

- Sì

**Parcheggio riservato**

No

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

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

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

No

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

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Fruizione**

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

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

**Spazi comunque visitabili**

È visitabile l'Area archeologica all'aperto attraverso percorsi all'interno della domus, lungo il quadriportico del giardino e nel giardino oggi occupato da un parco

**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**

No

**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

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

#### **Strumenti multimediali**

- Non presenti

#### **Strumenti online**

- Sì

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

- No

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

- No

#### **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**

Interni

#### **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**

No

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

Sì

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

No

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

No

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

- Esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Non presenti

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**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

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

Sì

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

#### Documentazione su beni conservati

##### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

##### Orario

9,00-13,00

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

- < 50%
- Consultabili in sede

#### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

#### Servizi specialistici

##### Depositi

- No

##### 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

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

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

**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**

No

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

No

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali

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

- Quotidiani
- 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.)**

Estensione del numero dei visitatori presso il mondo studentesco (scuole e università) e nel circuito turistico interessato a coniugare il bene culturale con i valori naturalistico-paesaggistici. Si intende inoltre accrescere l'attrazione del sito rafforzando la collaborazione con il Parco Regionale Naturale Monti Lucretili e il Comune di Licenza

## 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.)**

Nella programmazione annuale della Soprintendenza è previsto il restauro delle strutture murarie del settore termale (del quale sarà avviato anche il completamento dello scavo) e del quadriportico del giardino. I lavori si accompagneranno anche a una ridefinizione dei percorsi di visita supportati da nuovi pannelli didattici

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

Nell'Area archeologica non esistono collezioni, in quanto i reperti in essa rinvenuti sono esposti nel civico Museo Oraziano allestito nel Palazzo Orsini-Borghese di Licenza

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

È di prossima apertura il centro accoglienza visitatori ove sarà a disposizione materiale didattico per la visita e sarà esposta la documentazione sulle ricerche nella Villa per favorire il collegamento con il Civico Museo Oraziano di Licenza che espone i reperti rinvenuti durante gli scavi degli inizi del Novecento e del 1997-2000

**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.)**

È in fase di realizzazione un documentario incentrato sulla Villa e sui "luoghi oraziani" citati dal poeta nelle sue opere, nonché la pubblicazione di una guida e di una brochure dedicati alla valle del Licenza, all'Area archeologica (storia delle ricerche e degli scavi, descrizione) e ai reperti esposti nel Museo Oraziano

## 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**

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**