



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 Cassia, Km 50,00
Italia

Città

Sutri (VT)

Cap

01015

Denominazione

Complesso Archeologico di Sutri

Sito Web

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

Email

simona.carosi@beniculturali.it

Responsabile

Simona Carosi

Telefono

06/67233051

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1984

Notizie storiche

Il Complesso archeologico di Sutri è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'area Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale. Del noto complesso fanno parte l'Anfiteatro, il Mitreo e le Necropoli rupestri. L'anfiteatro, raro esempio di edificio romano completamente scavato nel tufo al pari di quelli a Leptis Magna e a Cagliari, fu costruito probabilmente tra il 40 ed il 30 a.C., subito dopo quello di Pompei; A poca distanza dall'Anfiteatro e raccordata a questo da un percorso parallelo alla via Cassia, alle pendici del colle Savorelli, si apre la piccola chiesa dedicata alla Madonna del Parto, da alcuni indicata come Mitreo. La chiesa, riferibile al XIII-XIV sec. è interamente scavata nel tufo e presenta affreschi. La necropoli urbana di Sutri si estende per 180 m.e comprende circa 64 tombe. Fu intensamente utilizzata in un lungo arco di tempo, compreso tra il I sec.a.C. e il III-IV d.C.

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

Il Complesso archeologico di Sutri fa parte dell'articolato sistema di aree archeologiche aperte al pubblico della Soprintendenza che, grazie alla diffusione sul territorio di competenza, esplica le attività di promozione del patrimonio archeologico posto sotto la sua tutela.

In tale ottica il Complesso archeologico di Sutri si propone di offrire al pubblico un percorso di visita che, attraverso i suoi monumenti, documenti le fasi salienti della storia degli etruschi ormai divenuti a tutti gli effetti cittadini romani. A seguito della Convenzione firmata il 22.12.2014 tra MiBACT, Soprintendenza e Comune di Sutri, rinnovata nel luglio 2017, la gestione dell'area archeologica è affidata all'Amministrazione Comunale.

Missione

Il direttore e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Sono in programma iniziative con la Regione Lazio e con il Comune di Sutri per la valorizzazione del sito; è inoltre allo studio un progetto in collaborazione con il CNR per la diffusione della conoscenza del complesso archeologico di Sutri in ambito europeo.

Compiti e servizi

Il Complesso archeologico è dotato di spazi disponibili per concessioni in uso. Il sito è aperto tutti i giorni tranne tutti i lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal MiBact), con orari:
Invernale: 1° Ottobre - 31 Ottobre 9.00 - 16.00
1° Novembre - 31 Marzo 9.00 -14.00; Sabato, Domenica e festivi 9.00 16.00
Estivo:
dal Martedì alla Domenica 8.00-19.30

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

No

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Simona

Cognome

Carosi

Qualifica

Funzionario Archeologo

Telefono

06/67233051

Email

simona.carosi@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Invernale: 1° Novembre - 31 Marzo 9.00 -14.00; Sabato, Domenica e festivi 9.00 16.00 Estivo: dal Martedì alla Domenica 9.00-18.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7

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, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

309

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

Sì

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

- In concessione
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

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

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

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

Parcheggio riservato

Sì

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

Sì

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Mezzi di locomozione per parchi/aree

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

990

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

Il complesso è interamente fruibile, salvo il mitreo per i disabili

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

L'intero complesso è comunque visitabile

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

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

- Ad orari fissi

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

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

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

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

"Teatri di pietra"
"Festa S. Dolcissima"

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

CNR

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Architettura
- Archeologia

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

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

- 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

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

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

Orari di apertura al pubblico

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
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.00-13.00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- > 50%

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- 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

Sì, all'esterno del museo

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

È in fase di studio

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

Sì

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

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.)

Aumento fruizione, visibilità del sito;
Aumento dei pubblici coinvolti;
Incremento della rete culturale territoriale (con Museo Civico e Diocesano);

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.)

Inserimento Villa Savorelli, di proprietà comunale, nel progetto di valorizzazione del Complesso;

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.)

In programmazione mostre nello spazio di Villa Savorelli, conferenze e convegni in rete con il territorio

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**

Complesso Archeologico di Sutri

Indirizzo / Address

Via Cassia Km 50,00

Tel

06/67233051

Email

mbac-sabap-rm-met@mailcert.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