



## 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 Orvietana snc  
Italia

### Città

BOLSENA (VT)

### Cap

01023

### Denominazione

Area archeologica di Poggio Moscini

### Sito Web

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

### Email

[marialetizia.arancio@beniculturali.it](mailto:marialetizia.arancio@beniculturali.it)

### Responsabile

Maria Letizia Arancio

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1974

**Notizie storiche**

L'Area Archeologica di Poggio Moscini accoglie i resti del settore più importante della città romana di Volsini, sorta in seguito ai tragici eventi del 264 a.C. che portarono alla distruzione della Volsinii etrusca (Orvieto) da parte dei Romani. I vincitori trasferirono la parte superstite della popolazione sulle alture che sovrastano il lago di Bolsena; qui sulla sponda orientale fu fondata la nuova Volsinii.

Dopo un lungo e complesso periodo di adattamento, la città, favorita dalla realizzazione della via Cassia intorno alla metà del II secolo a.C., inizia il suo percorso di sviluppo e conosce un momento di particolare fioritura nella prima età flavia, epoca cui risalgono importanti interventi di ristrutturazione urbanistica realizzati nel foro; la fortuna del centro si contrae nel corso del III sec. a.C. ma solo all'invasione dei Visigoti (410 d.C.) e, successivamente, all'occupazione dei Longobardi tra il 570 e il 575 d.C. si deve imputare il definitivo declino della città.

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

Il complesso di monumenti presenti nell'area è stato messo in luce dagli scavi dell'Ecole Française de Rome condotti ininterrottamente dal 1962 al 1979; divenuta di proprietà statale, l'area archeologica è oggi aperta al pubblico in forma gratuita. Ne fanno parte il Foro, la Basilica, gli edifici pubblici e i resti di due domus private: la Domus delle pitture e la Domus del Ninfeo.

Strettamente collegato all'area archeologica è il locale Museo territoriale del lago di Bolsena che, ospitato dal 1991 nella medievale Rocca Monaldeschi della Cervara, conserva le testimonianze provenienti dagli scavi condotti nella città, costituite da ceramiche, lucerne, terrecotte architettoniche ed affreschi; in particolare si segnala il celebre "Trono delle Pantere" dedicato al culto di Bacco.

**Missione**

All'area archeologica 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 è ubicata. In tale ottica il Sito archeologico di Poggio Moscini 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.

**Compiti e servizi**

Sono garantite continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di impedimenti ci si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi; è promossa l'informazione sulle attività svolte e, nelle scelte di gestione, si tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti. Direttore e staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Maria Letizia

**Cognome**

Arancio

**Qualifica**

Archeologo Direttore Coordinatore

**Telefono**

3334389626

**Email**

[marialetizia.arancio@beniculturali.it](mailto:marialetizia.arancio@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

dal 1 marzo al 31 ottobre: mercoledì, venerdì e sabato, prima e terza domenica del mese: ore 8,30-13,30; martedì e giovedì: ore 14,00-19,30

**Invernale: orario**

dal 1 novembre al 28 (29) febbraio: dal martedì al sabato, prima e terza domenica del mese: ore 8,30-13,30

**Orario di apertura Feriale**

6

**Apertura serale**

- Altro

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

6

**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

**Numero di giorni di apertura annua**

286

**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**

No

**Biglietteria**

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**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)**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

**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**

Parzialmente

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

> 50%

#### **Personale dedicato**

Sì

#### **Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

#### **Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

### **Fruizione**

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

> 50%

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

Trattandosi di un'area archeologica, sono visitabili tutti i monumenti presenti nel percorso di visita: Ai visitatori sono fornite in sola visione schede esplicative del sito in Italiano, Francese, Inglese e Tedesco

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

No

#### **Pulizia delle sale**

- Meno di una volta a settimana

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

#### **Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

#### **Spazi comunque visitabili**

Tutti i monumenti messi in luce nell'area: il Foro, la Basilica civile, la domus delle Pitture, la Domus del Ninfeo

#### **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**

No

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

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**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**

- No

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

- Si

#### **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

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

No

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

No

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

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Volontariato

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**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

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

### Documentazione su beni conservati

#### Numero di opere inventariate

circa 100

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

### 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

- No

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

- No

#### 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**

È in fase di studio

**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

**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.)**

Si intende avviare un progetto complessivo di miglioramento dell'area finalizzato ad aumentare l'attrattività del sito sviluppandone le potenzialità attraverso una manutenzione ordinaria più attenta, l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali, e soprattutto attraverso la realizzazione di eventi e manifestazioni culturali anche notturni.

**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 prevede di adeguare i depositi esistenti; riprendere gli scavi archeologici in accordo con istituti scientifici anche stranieri; eseguire interventi conservativi sui monumenti (murature, affreschi, pavimenti); ampliare i percorsi di visita e gli orari di apertura, operare una regolare manutenzione del verde, realizzare l'impianto di illuminazione per allestire eventi serali estivi all'aperto.

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

Una volta adeguati gli impianti e le strutture, si potrà ottenere una più razionale collocazione dei materiali archeologici all'interno dei depositi.

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

In considerazione del suo carattere particolarmente suggestivo (dall'ampia spianata del foro si apprezza uno spettacolare panorama del lago), una volta realizzato l'impianto di illuminazione, attraverso la concessione in uso degli spazi, il sito potrà ospitare, nel periodo estivo, eventi e iniziative culturali di qualità (concerti, rappresentazioni teatrali, ecc.) che incrementeranno l'offerta.

**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.)**

Si sta valutando l'opportunità di stipulare una convenzione con l'Amministrazione comunale per raggiungere almeno in parte gli obiettivi di valorizzazione sopra esposti

**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**

Area Archeologica di Poggio Moscini

**Indirizzo / Address**

Via Orvietana snc

**Tel**

0667233000

**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**