

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 della Riserva Campetti s.n.c.
Italia

Città

Roma

Cap

00123

Denominazione

Parco archeologico di Veio

Sito Web

<https://www.direzionemuseistataliroma.beniculturali.it/istituti/area-archeologica-veio/>

Email

dms-rm@beniculturali.it

Responsabile

dr.ssa Alessandra Gobbi

Telefono

06.30890116 (biglietteria) 066819111 (informazioni)

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2021

Notizie storiche

All'interno del Parco archeologico di Veio sorge uno dei più antichi e monumentali santuari dell'antica città etrusca, strutturatosi a partire dalla metà del VII secolo a.C. e attivo fino alla piena età romana nel II secolo a.C., quando l'area venne impiegata come cava di tufo. Sorto al di fuori della città antica, su un terrazzo di tufo a strapiombo sul fosso della Mola, il santuario venne indagato a partire dal 1916, quando furono portate alla luce le celeberrime statue acroteriali dell'Apollo, di Hermes ed Eracle. Le indagini archeologiche condotte a più riprese fino ad oggi permettono di ricostruire la storia complessa del santuario, articolato nell'area dell'altare di Menerva a est e nel tempio tuscanico dell'Apollo a ovest. Sul pianoro sovrastante il santuario, numerose e diversificate sono le evidenze archeologiche riferibili all'impianto dell'insediamento etrusco e romano (aree di culto, zone artigianali e abitative, impianti termali).

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

La città di Veio, ricordata dagli antichi come l'eterna rivale di Roma, sorgeva su un altopiano delimitato dall'antico Crèmèra e dal fosso Piordo, attorno a cui si estendevano ad anello le necropoli sviluppate fin dalla prima età del Ferro. Nella Tomba dei Leoni Ruggenti e in quella delle Anatre (700 e 670 a.C.) si riconoscono la più antiche tombe dipinte di tutta l'Etruria. Della città, esplorata solo in parte, si conoscono, oltre a numerosi tratti della cinta muraria, i più importanti luoghi di culto, tra cui il santuario in località Portonaccio e altre aree sacre. L'area della città antica costituisce il fulcro del Parco Regionale, che, istituito nel 1998 con un'estensione di circa 15.000 ettari, comprende i territori di nove comuni. Dal 2018 l'area del Santuario etrusco dell'Apollo è un luogo di cultura afferente alla rete dei musei del Polo del Lazio, passata dal 2020 alla rete dei Musei statali della città di Roma; dal 2021 è stato istituito il Parco archeologico di Veio

Missione

Il Parco archeologico di Veio è un'istituzione permanente senza fini di lucro al servizio della comunità, aperta al pubblico, che conserva, valorizza, promuove lo studio e la conoscenza del patrimonio archeologico che ha in custodia al fine di favorirne l'accessibilità e la fruizione collettiva. Attraverso i rapporti con il territorio e le realtà che a vario titolo vi operano assicura la valorizzazione del patrimonio che custodisce mediante l'organizzazione di attività rivolte alla comunità di riferimento e la promozione della ricerca scientifica, perseguendo il coinvolgimento e la partecipazione attiva di cittadini e visitatori. Collabora con gli altri enti e le istituzioni che operano nel medesimo contesto territoriale per la realizzazione di progetti inerenti alla valorizzazione diffusa del patrimonio archeologico; mira a promuovere la complessità e l'integrazione dei valori culturali, paesaggistici e naturalistici del contesto in cui l'area è situata

Compiti e servizi

Il Parco archeologico di Veio assicura la conservazione, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del patrimonio archeologico statale in esso situato. All'interno del Parco, l'area archeologica del santuario dell'Apollo si propone di offrire al pubblico un percorso di visita in uno dei più venerati santuari di Etruria e propone la ricostruzione in scala 1/1 del tempio con la posizione originaria delle statue di terracotta.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 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**

Alessandra

Cognome

Gobbi

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono

0667234488

Emailalessandra.gobbi@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

10.00-16.00

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 gennaio, 25 dicembre salvo aperture straordinarie su progetto MiC come da DM 330 del 30/06/2016

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

No

Presenza di social media

No

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 libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

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

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

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

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

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

- 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

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

- Attività di valorizzazione in collaborazione con l'Ente Regionale Parco di Veio per la valorizzazione e la fruizione del santuario di Portonaccio;
- Progetti di ricerca, studio e pubblicazione con il Dipartimento di Scienze dell'Antichità di Sapienza Università di Roma;
- Progetti di valorizzazione integrata dell'area della città antica di Veio con i partners a vario titolo coinvolti, ovvero Ente Parco,

SABAP per la provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale, Sapienza Università di Roma, Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Scienze naturali

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

- Sito web

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

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

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web

Documentazione su beni conservati**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

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, 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 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

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

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

- 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.)**

L'istituto mira a incrementare i servizi offerti al pubblico, a offrire percorsi di visita integrati con i luoghi di interesse archeologico e paesaggistico del territorio, in stretta collaborazione con gli altri uffici del MiC e gli enti territoriali competenti. Punta, inoltre, a incrementare l'attrattività del sito consolidando il rapporto con la comunità locale e i visitatori

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.)**

Potenziamento della rete e della connettività; creazione di wifi.

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

E' allo studio l'incremento degli spazi da adibire a punto di ristoro e sosta, bookshop e servizi ai visitatori.

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.)

Mediante accordi con stakeholder e altri enti, l'istituto mira a potenziare l'accessibilità fisica e cognitiva del Parco, incrementare le attività didattiche, i progetti di valorizzazione e fruizione dell'area mediante la creazione di percorsi di visita in rete con altri luoghi del medesimo contesto storico, archeologico e paesaggistico.

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 DELLA CULTURA**

Direzione Musei Statali della Città di Roma - Area archeologica di Veio - Santuario etrusco dell'Apollo

Indirizzo / Address

Via della Riserva Campetti

Tel

0630890116 / 066819111

Email

dms-rm@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