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 della Cultura 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

Area Geografica	Regione
Centro	Lazio

Indirizzo

Via Appia Antica 222, Roma

Città	Cap
Roma	00178

Denominazione

Parco Archeologico dell'Appia Antica - Complesso di Capo di Bove

Sito Web	Email
https://www.parcoarcheologicoappiaantica.it/luoghi/complesso-di-capo-di-bove/	lorenza.campanella@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Luigi Scaroina	(+39) 06 7806686

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2016

Notizie storiche

L’area archeologica di Capo di Bove prende il nome dall’omonima tenuta, così chiamata per i bucrani che decorano il fregio del Mausoleo di Cecilia Metella. Divenuta proprietà dello Stato nel 2002 per prelazione, è oggi sede del Centro di documentazione dell’Appia e dell’Archivio di Antonio Cederna. Le strutture archeologiche, a ridosso della via Appia, appartengono a un impianto termale riccamente decorato della metà del II secolo d.C., destinato a uso privato o a un gruppo riconducibile a una corporazione o a un collegium, nell’ambito della vasta proprietà nota come Triopio di Erode Attico. L’edificio principale, di aspetto moderno, sorge su una cisterna di età romana.

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

La sede ospita uffici, una sala conferenze, mostre fotografiche e artistiche, eventi culturali e incontri didattici, e custodisce l’Archivio e la Biblioteca di Antonio Cederna, protagonista dell’ambientalismo italiano e della difesa della via Appia Antica. L’edificio principale, costruito sulla cisterna romana che alimentava le terme, presenta una cortina muraria di materiali antichi di recupero, realizzata negli anni Cinquanta del Novecento. L’edificio minore, già dépendance, è il punto di accoglienza per i visitatori. Il complesso si inserisce nel paesaggio dell’Appia Antica, regina viarum riconosciuta Patrimonio mondiale UNESCO nel 2024, e ne documenta sia l’antichità sia la storia della tutela.

Missione

Il Parco ha il compito di conservare, tutelare e valorizzare i monumenti, le aree archeologiche e le collezioni archeologiche e storico-artistiche di competenza, al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale, materiale e immateriale, di promuovere l’educazione, di sviluppare lo studio e la ricerca, con risorse interne e in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, nonché di diffondere i risultati della propria attività nella comunità scientifica e nel grande pubblico. Opera

secondo criteri di eticità, trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità e rendicontazione.

Compiti e servizi

Il Parco persegue la migliore fruizione delle aree archeologiche e dei beni conservati, incrementando spazi e servizi per il pubblico nel rispetto dell'adeguata conservazione. Promuove attività didattiche ed educative per famiglie, scuole e comunità, e la produzione e diffusione di conoscenza attraverso mostre, eventi, convegni, studi, ricerche e attività divulgative. A Capo di Bove sono presenti punto di accoglienza con servizi igienici e distributori automatici, sala conferenze, sale per la didattica, archivio, biblioteca e fototeca; le visite didattiche si svolgono su prenotazione.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
3	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Lorenza	Campanella
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario per la promozione, comunicazione e informazione	(+39) 333 6157024.

Email

lorenza.campanella@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Apertura serale	Numero di ore giornaliere (min.6)
• Occasionale	8
Giorni di apertura	**Effettua il giorno di chiusura settimanale**
• Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do	Sì
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura	**Numero di giorni di apertura annua**
1° gennaio, 15 agosto e 25 dicembre	310
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e	**Presenza di social media**

servizi

Si

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Biglietti differenziati museo / parco

Acquisto del biglietto

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

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- 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

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

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Pieghevoli
- Mappe
- Schede di sala
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

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

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Montascale

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

3

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- 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%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

No

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

Caffetteria

- Non presente

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

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

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9-17

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - 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%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

lun-ven: 9.00 - 17.00

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

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

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

- Musei

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

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	Indirizzo / Address
Parco Archeologico dell'Appia Antica - Complesso di Capo di Bove	Via Appia Antica 222, Roma
Tel	**Email**
(+39) 06 7806686	pa-appia.comunicazione@cultura.gov.it