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 dell'Arco di Travertino 151, Roma

Città	Cap
Roma	00178

Denominazione

Parco Archeologico dell'Appia Antica - Tombe della via Latina

Sito Web	Email
https://www.parcoarcheologicoappiaantica.it/luoghi/tombe-della-via-latina/	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

Il parco delle Tombe di Via Latina fa parte del Parco Archeologico dell'Appia Antica; è uno dei complessi archeologici di maggior rilievo del suburbio di Roma che conserva ancora sostanzialmente intatto l'aspetto tradizionale dell'antica campagna romana. La scoperta e gli scavi dell'area sono stati eseguiti tra il 1857 ed il 1858 da Lorenzo Fortunati. Nel sito si conservano un tratto dell'antica Via Latina, che collegava Roma con Capua, ancora pavimentata per un lungo tratto dell'antico basolato in selce, e su entrambi i lati numerosi monumenti funebri e testimonianze storiche e materiali dall'età repubblicana fino all'alto medioevo.

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

All'interno dell'area archeologica sono visitabili il cosiddetto Sepolcro Barberini o dei Corneli, databile al II secolo d.C., il cosiddetto Sepolcro dei Valeri, la cui struttura in elevato attualmente visibile fu costruita alla fine dell'800 impostandosi sulla muratura originaria, il Sepolcro dei Pancrazi, della fine del I - inizi II secolo d.C., riccamente decorato da affreschi e stucchi, così chiamato per il riferimento all'iscrizione che cita il collegio funeratizio dei "Pancratii", posta sulla fronte di un sarcofago di coniugi all'interno della prima sala ipogea. Nell'area alle spalle del sepolcro dei Pancrazi emergono i resti di una grande villa realizzata alla fine del I secolo d.C. e abitata sino agli inizi del VI secolo quando Demetriade, discendente della famiglia degli Anicii, fece erigere in un settore della villa una basilica dedicata a S. Stefano Protomartire, meta di pellegrinaggi ancora sino al XIII secolo, i cui resti sono tuttora parzialmente visibili.

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 ivi conservati; l'incremento del numero di aree aperte al pubblico e dei servizi garantendo, nel contempo, l'adeguata conservazione del patrimonio culturale; promuove inoltre le attività didattiche ed educative rivolte alle famiglie, alle scuole e alla comunità, la produzione e la diffusione di conoscenza, attraverso mostre, eventi culturali, convegni, studi, ricerche, attività divulgative e di comunicazione.

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

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Lorenza	Campanella
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario per la promozione, comunicazione e informazione	3470534014

Email

lorenza.campanella@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Apertura serale	Numero di ore giornaliere (min.6)
• Occasionale	6
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; 25 dicembre, 15 agosto	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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Facility card

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)

Sì

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
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese
- Altre lingue

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

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

Sì

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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 sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

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

> 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

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

Sì

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

50%

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

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Applicazioni web scaricabili

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

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

No

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
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- 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

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
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- > 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

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

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del

Sì

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

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

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

- 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 - Tombe della via Latina	Via dell'Arco di Travertino 151, Roma.
Tel	**Email**
(+39) 06 7806686	pa-appia.comunicazione@cultura.gov.it