



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo e Area Archeologica di Lucus Feroniae (Capena)

# Carta della qualità dei servizi 2015

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Archeologico di Lucus Feroniae è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza per i Beni archeologici dell'Etruria Meridionale. Il Museo è stato costruito dal 1977 al 1985 ed è stato aperto al pubblico con l'allestimento di due sale nel 1998.

Il Museo fa parte dell'articolato sistema museale della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Etruria Meridionale, che, grazie alla diffusione sul territorio di competenza, esplica le attività di promozione del patrimonio archeologico posto sotto la sua tutela. In particolare il Museo offre un panorama completo della città romana di Lucus Feroniae e del suo territorio: raccoglie infatti materiale proveniente da scavi effettuati dal 1952 al 1994 nella città e dagli anni '60 ad oggi nel suburbio. Tra i reperti più significativi il ciclo statuario della basilica e dell'Augusteo raffigurante membri della famiglia Giulio Claudia e il fregio con motivi gladiatori proveniente da un sepolcro di I secolo a.C della zona di Fiano Romano. Il Museo nel corso del 2014 verrà ampliato con l'apertura al pubblico di altre sale sulla città.

### I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Etruria meridionale 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 sono ubicati.

Il referente per la compilazione della Carta è il dr. Gianfranco Gazzetti.  
([gianfranco.gazzetti@beniculturali.it](mailto:gianfranco.gazzetti@beniculturali.it))

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Da martedì a domenica ore 8,30-19,30
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: tutti i lunedì tranne i festivi, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it">http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it</a></li> </ul>
Informazione e orientamento	Le informazioni sono fornite su richiesta dal personale di custodia.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Il Museo distribuisce materiale informativo gratuito quando disponibile in lingua italiana
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica relativa ai percorsi di emergenza. Trattandosi di una struttura in corso di ampliamento e ristrutturazione non esiste ancora segnaletica specifica sulle sale
- presenza di segnaletica esterna	E' presente
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il personale non è munito di cartellino</li> <li>• il personale non dispone di divisa</li> <li>• il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e può indicare una persona di riferimento</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % di sale accessibili</li> </ul>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Disponibilità del materiale fruibile:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% delle sale aperte,</li> <li>• due sale aperte al Pubblico</li> </ul>
- sale aperte alla fruizione	
- spazi dedicati alla fruizione	
- spazi dedicati alla comunicazione	E' prevista nel progetto di ampliamento una sala video e una postazione informatica
Zone di sosta	Si, esterne
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	
- pannelli e/o schede mobili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I pannelli sono presenti nel 100% delle sale in italiano sono previsti nuovi pannelli in due lingue</li> </ul>
- didascalie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le didascalie sono presenti nel 100% delle sale in italiano</li> </ul>
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione presso la sede della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale, P.le Villa Giulia 9, Roma, Tel. 063226571.</li> </ul>
- sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È presente una sezione all'interno del sito della soprintendenza <a href="http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it">http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it</a></li> </ul>
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Da definire dopo i lavori di ampliamento
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	Da definire dopo i lavori di ampliamento
<b>Regolarità e continuità</b>	
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Ampliamento di sale e depositi
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Su prenotazione presso la sede della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale, P.le Villa Giulia 9, Roma, Tel. 063226571.
Biblioteca	Su prenotazione presso la sede della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale, P.le Villa Giulia 9, Roma, Biblioteca, Tel. 063226571 .
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale già edito, è consentita su appuntamento presso la sede della Soprintendenza Archeologia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	del Lazio e dell'Etruria Meridionale, P.le Villa Giulia 9, Roma, Archivio Fotografico, tel. 063226571
Deposito	•Accessibile solo agli studiosi su richiesta
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Il nuovo progetto di allestimento si propone di implementare la fruibilità del museo e aumentare il numero dei visitatori
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	È in corso un nuovo allestimento sia didattico che scientifico con l'apertura dei restanti spazi espositivi sia esterni che interni
- altro	Pubblicazione e presentazione al pubblico del catalogo del museo
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla <a href="mailto:mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it">mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it</a>



## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Le persone incaricate della gestione dei reclami è Gianfranco Gazzetti.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in biglietteria. I moduli devono essere depositati nella medesima biglietteria.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it) o un fax al seguente numero 06-3202010.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: [sar-laz@beniculturali.it](mailto:sar-laz@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Museo e Area Archeologica di Lucus Feroniae**

Via Tiberina, Km 18,500 - 00060 Capena (RM)

tel. : (+39) 06.9085173

<http://www.archeologiaazio.beniculturali.it>

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Museum and archaeological area of Lucus Feroniae**

Address Via Tiberina, Km 18,500 - 00060 Capena (RM)

Telephone/fax (+39) 06.9085173

E-mail <http://www.archeologiaazio.beniculturali.it>

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Telephone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days