



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Necropoli  
di  
Tarquinia

# Carta della qualità dei servizi 2016

## I. PRESENTAZIONE

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

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 dell'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.

Questa Area archeologica 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*

La Necropoli 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 della Necropoli 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

La necropoli di Tarquinia è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale.

La necropoli si sviluppa sul colle dei Monterozzi, alla cui estremità occidentale insiste la città moderna derivante dalla medioevale Corneto. La necropoli dei Monterozzi, dichiarata dall'UNESCO nel 2004 Patrimonio dell'Umanità, costituisce uno dei complessi archeologici più straordinari dell'intera area mediterranea, grazie alla presenza di centinaia di ipogei dipinti, essa è stata anche autorevolmente definita "il primo capitolo della storia della pittura italiana".

Il settore di necropoli attualmente aperto al pubblico - di proprietà demaniale - è situato in loc. Calvario e al suo interno sono accessibili 23 tombe dipinte, di cui 21 al momento fruibili dal pubblico in quanto opportunamente attrezzate con scale di accesso e barriere trasparenti in corrispondenza della porta della camera dipinta, impianto di illuminazione a luce fredda etc .

### I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei e aree archeologiche facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza 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.

La necropoli di Tarquinia dispone attualmente di servizi libreria e ristoro.

Il referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Maria Gabriella Scapaticci.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Orario estivo: 8:30 - 19:30 Orario invernale: 8:30 - un'ora prima del tramonto
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di tutti i lunedì tranne i festivi, del 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal Mibact)
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://archeologiaazio.beniculturali.it">http://archeologiaazio.beniculturali.it</a>
Biglietteria	
Informazione e orientamento	Le informazioni sono fornite su richiesta dall'addetto alla biglietteria o per telefono, dal centralino della Necropoli e/o del Museo.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://archeologiaazio.beniculturali.it">http://archeologiaazio.beniculturali.it</a> ; <a href="http://www.tarquinia.net">www.tarquinia.net</a> ; <a href="http://www.tarquiniaturismo.it">www.tarquiniaturismo.it</a> <a href="http://www.artetruria.it">www.artetruria.it</a>
- presenza di segnaletica interna	
- presenza di segnaletica esterna	Frecce segnaletiche indicanti il percorso della visita. Piantina della necropoli con percorso e indicazione delle tombe aperte al pubblico. Le tombe <i>della Caccia e della Pesca e Bartoccini</i> sono dotate di apparato didattico multimediale.
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sulle tombe dipinte.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	E' presente un'apposita rampa di accesso alla biglietteria/ingresso della necropoli. E' stato recentemente realizzato un percorso attrezzato con pendenza inferiore al 8 %, diretto alla fruizione della tomba della Pulcella, che

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
	consente, per la prima volta in Italia, la visita della camera funeraria ipogeica anche alle persone con disabilità motoria e sensoriale. Il percorso è dotato anche di una postazione panoramica all'esterno verso il colle della Civita.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - tombe aperte alla fruizione	Le tombe attualmente aperte al pubblico sono: Baccanti, Bartoccini, Bettini (5513), Caccia al Cervo, Caccia e Pesca, Cacciatore, Cardarelli, Caronti, Cristofani (3242), Due tetti (5636), Fior di Loto, Fiorellini, Fustigazione, Giocolieri, Gorgoneion, Guerriero, Leonesse, Leopardi, Moretti (5591), Pallottino, Pulcella.
- spazi dedicati alla fruizione	
Illuminazione	L'illuminazione delle tombe è strettamente legata alla corretta conservazione della delicata pellicola pittorica e, compatibilmente con tale esigenza, è disposta in modo tale da rendere visibile e sicura la discesa dei visitatori lungo le scale.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio dell'area, fornita di telecamere di videosorveglianza.
<b><i>Efficacia della mediazione</i></b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Sono presenti pannelli esplicativi e didattici, in italiano e inglese in corrispondenza dell'ingresso di ogni tomba dipinta.
- didascalie	
- sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://archeologia Lazio.beniculturali.it">http://archeologia Lazio.beniculturali.it</a>
<b>VALORIZZAZIONE</b>  <b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Risorse aggiuntive	<p>Convenzione con il Comune di Tarquinia</p> <p><b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b></p>
	<p><b>Ampiezza</b></p> <p>Grazie ad una Convenzione con il Comune di Tarquinia sono visitabili con prenotazione obbligatoria a cura dell'Ufficio Turistico del Comune di Tarquinia (0766-849282) tramite l'Associazione Artetruria (331-8785257 <a href="http://www.artetruria.it">www.artetruria.it</a>) anche le Tombe delle Pantere, dei Tori, del Barone, degli Auguri, Giustiniani, Giglioli in loc. "Secondi Archi" e la Tomba degli <i>Aninas</i> nel settore della necropoli denominato "Scataglini".</p>
	<p><b>Evidenza</b></p>
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della Soprintendenza
	<p><b>SERVIZI SPECIALISTICI</b></p>
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della Soprintendenza, a Roma Archivio fotografico)
Deposito	Non presente
	<p><b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b></p>
	<p><b>Ampiezza</b></p>
Obiettivi di miglioramento	Il direttore e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	Sono in corso i lavori per l'apertura al pubblico della Tomba dei Demoni Azzurri ed è stata da poco realizzata parte dell'impianto di illuminazione notturna in esterno di una parte della Necropoli.
delle collezioni	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
delle attività di valorizzazione	Sono in previsione lavori per la prosecuzione del percorso attrezzato per disabili motori diretto alla tomba della de Demoni Azzurri, che collegherà anche la tomba dei Giocolieri a quella dei Caronti, della Fustigazione e dei Fiorellini. Si prevede pertanto di ampliare l'offerta culturale aprendo al pubblico anche la tomba dei Demoni Azzurri realizzando anche una barriera trasparente molto ampia, onde migliorare la visibilità del monumento.
	<b>RECLAMI</b>
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati a: <i>mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it</i>

## **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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la Dott.ssa Maria Gabriella Scapaticci.

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 *sar-laz@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* 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 presso la biglietteria della struttura.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.



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

**Necropoli di Tarquinia**

Strada provinciale Monterozzi Marina 01016 Tarquinia

Tel. 0766 856308

E-mail: sar-laz@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**

**Necropoli di Tarquinia**

Strada provinciale Monterozzi Marina 01016 Tarquinia

Tel. 0766 856308

E-mail: sar-laz@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

