



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo  
Archeologi  
co  
Nazionale  
Tarquinien  
se

# 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.

Questo Museo 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 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 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 NAZIONALE DI TARQUINIA

Il Museo Archeologico Nazionale Tarquiniense è una istituzione statale dipendente dal Polo Museale del Lazio e ha sede nello splendido palazzo Vitelleschi, costruito tra il 1436 ed il 1439 sotto il pontificato di Eugenio IV, per volontà del più illustre dei cittadini della medioevale Corneto, il Cardinale Giovanni Vitelleschi.

Il palazzo, uno dei più importanti monumenti del primo rinascimento nel Lazio, evidenzia il lento passaggio dal linguaggio gotico a quello rinascimentale, che solo nella prima metà del XV sec. andava diffondendosi nei centri periferici.

Alla morte del Cardinale, il palazzo fu utilizzato come principesco alloggio dei Pontefici nelle loro soste a Cometo. Passato alla nobile famiglia Soderini, trasformato poi in albergo, nel 1900 divenne proprietà del Comune di Tarquinia che nel 1916 lo donò allo Stato perché lo destinasse a sede del Museo Archeologico.

Inaugurato nel 1924 con la fusione di due storiche collezioni ottocentesche, la Raccolta Comunale e la Collezione privata dei conti Bruschi – Falgari, il Museo è andato via via arricchendosi con l'immissione dei materiali provenienti dagli scavi condotti nell'area dell'antica città etrusca e nelle vaste e ricche necropoli.

Pertanto la visita del museo offre al visitatore un quadro completo della storia e della cultura artistica dell'antica città etrusca di Tarquinia dal suo formarsi alla sua romanizzazione. Sono anche esposte nella Cappella nello Studiolo del Cardinale dell'edificio museale importanti testimonianze medioevali relative agli scavi archeologici effettuati all'interno del Palazzo Vitelleschi, completando il percorso espositivo fino al Medio Evo dell'antica Corneto.

### I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei facenti parte del Polo Museale del Lazio 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 Museo dispone attualmente di servizi guardaroba e libreria; quanto all'utilizzo degli spazi disponibili per concessioni in uso tale possibilità è limitata al cortile interno, al terrazzo del II piano ed al bellissimo loggiato panoramico del II piano, utilizzato attualmente come sede di esposizioni temporanee, eventi e come sala da concerto, per l'ottima acustica favorita dalla presenza del soffitto ligneo.

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

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	8:30-19:30
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 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>
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica di emergenza. Esistono all'ingresso mappe di orientamento relative a tutti i piani del museo
- presenza di segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna all'istituto, completa di denominazione e orari di apertura
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Esiste un ascensore inoltre l'ingresso del palazzo e l'accesso alle sale sono provvisti di appositi scivoli.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	La sala espositiva 5 del primo piano è momentaneamente chiusa al pubblico per necessità di lavori di restauro.
- spazi dedicati alla fruizione	Cortile interno e loggiato panoramico del secondo piano
Illuminazione	L'illuminazione è predisposta in modo da evitare quanto possibile zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio del museo, che è fornito 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
- didascalie	Sono presenti didascalie in italiano, esplicative dei reperti in mostra
- sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://archeologiaazio.beniculturali.it">http://archeologiaazio.beniculturali.it</a> ;
<p><b>VALORIZZAZIONE</b></p> <p><b>Ampiezza</b></p> <p>Risorse aggiuntive      Convenzione con il Comune di Tarquinia</p> <p><b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b></p> <p><b>Ampiezza</b></p> <p>Convenzione con il Comune di Tarquinia.</p>	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
<p>Modalità di comunicazione delle attività</p> <p>Fototeca</p> <p>Deposito</p> <p>Obiettivi di miglioramento</p> <p>Iniziative finalizzate al miglioramento:</p> <p style="padding-left: 40px;">delle strutture</p> <p style="padding-left: 40px;">delle collezioni</p> <p style="padding-left: 40px;">delle attività di valorizzazione</p>	<p><b>Evidenza</b></p> <p>La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della Soprintendenza</p> <p><b>SERVIZI SPECIALISTICI</b></p> <p>La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della Soprintendenza, a Roma (Archivio fotografico)</p> <p>Presente; l'accesso è consentito agli studiosi su appuntamento</p> <p><b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ampiezza</b></p> <p>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</p> <p>Sono previsti lavori di ampliamento ed adeguamento delle toilettes, nonché lavori alla sala 5 del primo piano.</p> <p>E' previsto il riordino del materiale nei depositi</p> <p>E' stata allestita la nuova Sala dei Cavalli Alati ed è in programma l'allestimento di una nuova sala destinata ad ospitare il Mitra tauroctono della Civita di Tarquinia. E' stata realizzata la mostra dedicata agli acquarelli dell'artista A. Ajelli aventi come tema la riproduzione delle tombe dipinte di Tarquinia. Si sono svolti nell'inverno 2016 quattro concerti di musica da camera (IV rassegna di quartetti di archi) nel loggiato del secondo piano.</p>
	<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**

**Museo Archeologico Nazionale Tarquiniense**

Indirizzo: Tarquinia, Piazza Cavour, 2  
01016

Tel. e Fax 0766.856036  
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**

**Museo Archeologico Nazionale Tarquiniense**

Indirizzo: Tarquinia, Piazza Cavour, 2  
01016

Tel. e Fax 0766.856036  
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

