



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo

# Carta della qualità dei servizi

Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale  
Area Archeologica di Poggio Moscini Bolsena

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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'**Area Archeologica di Poggio Moscini** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo complesso si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria 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*

L'**area Archeologica di Poggio Moscini** 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 dell'Area Archeologica di Poggio Moscini 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

L'Area Archeologica di Poggio Moscini è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale.

Il complesso, che costituisce parte della città romana di *Volsinii* fondata sulle rive del lago di Bolsena dopo i tragici eventi del 264 a.C., è stata messa in luce dagli scavi dell'Ecole Française de Rome condotti ininterrottamente dal 1962 al 1979; ne fanno parte il Foro, la Basilica, gli edifici pubblici e i resti di due *domus*: *Domus* delle pitture e *Domus* del Ninfeo.

Il **Foro** fu realizzato sul pianoro di Poggio Moscini solo in età flavia: nella prima fase della *Volsinii* romana (età repubblicana) l'area forense con tutte le sue strutture doveva essere situata più a monte, nella non lontana area del Mercatello. La grande piazza lastricata (circa m 71x106), delimitata su tre lati dal sistema viario e, a sud, in vista lago, dalla basilica civile, era arricchita da piccoli monumenti (altari, epigrafi onorarie, statue), dei quali restano le impronte sulle lastre pavimentali superstiti, e oggetto di spoliatura durante i secoli come le altre strutture. La presenza di numerose colonne di nenfro e di granito fanno ipotizzare la presenza di due edifici colonnati.

La **basilica** civile, a pianta rettangolare (m 27,70x57), era suddivisa in tre navate da un colonnato e occupava tutto il lato meridionale del Foro. La basilica civile fu trasformata in chiesa cristiana nel corso del IV sec. d.C. con l'aggiunta di un'abside all'estremità nord-occidentale della navata centrale. La presenza di sepolture nelle navate laterali ci consente di ipotizzare che la superficie occupata dall'edificio cristiano era limitata alla navata centrale.

L'area a nord-est della basilica è occupata da una serie di **botteghe e altre strutture**: cisterne, vasche, canali, una latrina ed un vasto ambiente interpretato come *horreum* (magazzino). Questo settore subisce profonde ristrutturazioni dalla seconda metà del III sec. a.C. fino agli inizi del IV sec. d.C., quando si esaurisce l'originaria funzione commerciale; la presenza di due tombe a cassa attesta la fine della funzione abitativa e l'inclusione di questo settore nella necropoli cristiana.

La **Domus delle Pitture**, del tipo ad atrio, fu realizzata, nella prima metà del II sec. a.C., in un'area nella quale esisteva una sala sotterranea che, in base al rinvenimento di numerosi frammenti di terrecotte a soggetto dionisiaco, il celebre "trono delle pantere" in esposizione nel vicino Museo Civico Territoriale del lago di Bolsena, è stata interpretata come tempio sotterraneo, distrutto in seguito alla repressione dei *Bacchanalia*, voluta dal senato romano nel 186 a.C. La sala sotterranea viene in seguito integrata nell'abitazione come "cantina". In età imperiale la *domus* già riccamente decorata con pavimenti a mosaico viene ampliata e le pareti ornate con decorazioni pittoriche databili, su base stilistica, al III sec. d.C. e attualmente in restauro.

La **Domus del Ninfeo**, si impianta, verso la fine del II sec. a.C., in prossimità di un piccolo tempio probabilmente dedicato ad un culto di tipo salutare. La ripartizione della *domus* si incentra sulla presenza di un grande atrio tuscanico, provvisto di *impluvium* e di cisterna per la raccolta dell'acqua piovana. Intorno alla metà del I sec. a.C. il tempio risulta abbandonato e, poco dopo (40-30 a.C.), la casa assume l'aspetto di una residenza lussuosa con pavimenti in marmo e mosaici. A questa fase sembra risalire la realizzazione del ninfeo, luogo di culto per le divinità preposte alle acque, le cui pareti sono mosse dalla presenza di nicchie. L'abbandono definitivo della struttura abitativa si colloca tra la fine del III e l'inizio del IV sec. d.C.; nel VI sec. d.C. Una sepoltura occupa quello che era stato un lussuoso triclinio.

L'Area Archeologica di Poggio Moscini fa parte dell'articolato sistema museale della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria Meridionale che, grazie alla diffusione sul territorio di competenza, esplica le attività di promozione del patrimonio archeologico posto sotto la sua tutela.

## I COMPITI E I SERVIZI

All'area archeologica, facente 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 è ubicata. In tale ottica il Sito archeologico di Poggio Moscini si propone di offrire al pubblico un percorso di visita che, attraverso i suoi monumenti, documenti le fasi salienti della storia degli etruschi ormai divenuti, a tutti gli effetti, cittadini romani.

**Il Complesso archeologico è dotato di spazi disponibili per concessioni in uso quali:**

1. Area del Foro

**L'area archeologica di Poggio Moscini è dotata di parcheggio esterno ed interno per esigenze particolari**

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

*L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:*

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<i>invernale:</i> martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato 8,30-13,30; I e III domenica del mese 8,30-13,30  <i>estivo (dal 1 marzo al 31 ottobre):</i> martedì e giovedì 14,30-19,30; mercoledì, venerdì e sabato 8,30-13,30; I e III domenica del mese 8,30-13,30

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti: tutti i lunedì 1 gennaio, 1 maggio (salvo aperture straordinarie disposte dal MIBACt), 25 dicembre
Attesa per l'acquisto del biglietto:	ingresso gratuito
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Le informazioni sono fornite dal personale addetto alla vigilanza
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Schede esplicative gratuite in sola visione.
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Sito della Soprintendenza: <a href="http://www.archeologiaazio.beniculturali.it/Musei-Aree-Archeologiche/Bolsena">www.archeologiaazio.beniculturali.it/Musei-Aree-Archeologiche/Bolsena</a>
• presenza di segnaletica	E' presente la segnaletica stradale
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il complesso è interamente fruibile
- spazi dedicati alla fruizione	Il complesso è interamente fruibile
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	0'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	0'
- attesa per l'accesso per altre categorie	0'
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- pannelli e/o schede mobili	Il complesso archeologico è dotato di pannelli didattici; al visitatore sono fornite schede esplicative
-strumenti <i>on line</i>	<b>Informazioni di carattere generale sul complesso archeologico sono nel sito web della Soprintendenza: :</b> <a href="http://www.archeologiaazio.beniculturali.it/Musei-Aree-Archeologiche/Bolsena">www.archeologiaazio.beniculturali.it/Musei-Aree-Archeologiche/Bolsena</a>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:	
- archivio fotografico	La consultazione, relativamente al materiale già edito, è consentita su appuntamento presso la sede operativa Etruria, Piazz.le Villa Giulia 9, Roma, Archivio Fotografico, Tel. 063226571
- pubblicazioni	P. GROS, <i>Bolsena. Guida agli scavi</i> , Roma 1981

#### 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 puntuali, utilizzando **i moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale incaricato ovvero possono inviare una e-mail al seguente indirizzo [sar-laz@beniculturali.it](mailto:sar-laz@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 06 3202010.**

L' **Area Archeologica di Poggio Moscini** effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

##### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet della Soprintendenza e attraverso altri canali di informazione (*Ufficio Turistico del Comune di Bolsena*).

##### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno e ogniqualvolta vi siano sostanziali modifiche dell'offerta culturale e dei servizi dell'area archeologica.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO  
Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale  
Area Archeologica di Poggio Moscini  
Indirizzo Via Orvieto. s.n.c. Cap.01023

**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 saranno 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**