



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E  
DEL TURISMO

Museo  
Archeolo-  
gico di  
Formia  
Area  
Archeolo-  
gica  
“Tomba  
di  
Cicerone”

# Carta della qualità dei servizi

aprile 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Nazionale di Formia 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 Museo 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, 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 Archeologico di Formia 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 Archeologico di Formia persegue 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**

Il Museo Archeologico di Formia è situato nel centro della città, al piano terra del Palazzo Comunale.

Istituito nel 1968, è stato ampliato e allestito in nuovi locali nel 1997 secondo aggiornati criteri museografici e di sicurezza. Raccoglie soprattutto sculture di elevato livello artistico databili in massima parte tra il I sec. a.C. e il II sec. d.C., periodo che corrisponde all'epoca di maggiore fioritura del *municipium* romano. Si tratta di statue virili e muliebri di carattere onorario, erette a membri illustri della società urbana e locale, alcune delle quali ornavano la facciata di un importante edificio del Foro, forse la basilica civile; sono inoltre presenti raffigurazioni di divinità o di soggetti mitologici (tra tutte, una pregevole Leda con il cigno) che decoravano le lussuose residenze d'*otium* del litorale, e infine statue e cippi riferibili alla sfera funeraria. Vi sono esposti anche frammenti di affreschi e di decorazioni in stucco che rivestivano gli ambienti di abitazioni di pregio databili tra il I sec. a.C. e il I sec. d.C., rinvenute in anni recenti durante l'esecuzione di lavori pubblici o privati nel centro cittadino e in località Gianola.

La collezione si è recentemente arricchita di una notevole "doppia erma di Apollo" risalente al II secolo d.C. cui è stata dedicata una specifica esposizione

Al Museo può essere collegata la visita dell'area archeologica della cd. "Tomba di Cicerone", imponente edificio sepolcrale al centro di un ampio giardino (l'antico *hortus*), che sorge lungo il tratto extraurbano della via Appia presso il km 139,500

INDIRIZZO DEL MUSEO: Via Vitruvio, 184 – 04023, Formia (LT).

Tel. e fax 0771-770382; cell. 346-7960417.

e-mail: [sar-laz.museoformia@beniculturali.it](mailto:sar-laz.museoformia@beniculturali.it)

### **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **ACCESSO**

Il Museo di Formia è aperto tutti i giorni, lunedì compreso, dalle 8:30 alle 19:30, ed esclusione del 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre (salvo progetti ministeriali di apertura straordinaria).

L'attesa per l'acquisto del biglietto in sede è al massimo di cinque minuti; l'eventuale maggior tempo di attesa viene verbalmente comunicato in biglietteria. La visita della "Tomba di Cicerone" dovrà essere prenotata con congruo anticipo tramite telefono, fax o mail.

Nel Museo è presente un punto informativo presso la biglietteria, dove è possibile ricevere indicazione sui punti vendita della nuova Guida del Museo (2013). È possibile avere informazioni on line dal sito della Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale: <http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it/>

L'accessibilità è totale, non essendovi barriere architettoniche per persone con disabilità.

#### **FRUIZIONE**

Sono aperti il 100% delle sale e degli spazi destinati alla fruizione; tutto il materiale fruibile è dunque a disposizione del visitatore.

Per gruppi e scuole, l'attesa dell'accesso per la visita è di circa 15 minuti.

Sono presenti pannelli specifici per ciascuna sala, tra cui un pannello all'ingresso con ipotesi restitutiva della città romana e del suo territorio nei primi secoli dell'impero, nonché schede mobili per ciascuna sala con descrizione di ogni reperto. È possibile effettuare visite didattiche su richiesta e a pagamento, non è presente, però, un'assistenza specializzata per categorie svantaggiate, con relativi percorsi specifici.

Il personale è disponibile per informazioni relative alle modalità di richiesta per autorizzazioni a studi, riprese fotografiche e cinematografiche o per concessione di spazi per attività culturali (per es. mostre), eventi, spettacoli e cerimonie sia all'interno del Museo che nel giardino della "Tomba di Cicerone".

#### **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

È possibile fare progetti speciali in convenzione con le scuole, su proposta degli istituti scolastici.

Eventi e manifestazioni culturali vengono realizzati in collaborazione con Enti e Istituzioni territoriali anche nell'area della "Tomba di Cicerone".

In presenza di eventi o in occasione di giornate istituzionali, il Museo promuove interventi di diffusione mirata delle iniziative, tramite comunicati stampa, radio e televisioni locali, locandine.

## **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La documentazione sui beni del Museo e sulla Tomba di Cicerone è disponibile presso la Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale, nella sede di via Pompeo Magno 2, Roma, previo appuntamento. Sono disponibili schede di catalogo descrittive dei singoli reperti, un archivio fotografico e diverse pubblicazioni.

La riproduzione fotografica o con filmati all'interno del Museo è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, artt.107-109). Per la riproduzione fotografica o di riprese filmate nell'area archeologica a scopo diverso da quello strettamente personale deve essere presentata apposita domanda presso la Soprintendenza Archeologia.

## **CONCESSIONI D'USO TEMPORANEE DELL'AREA ARCHEOLOGICA E DEL MUSEO**

E' possibile richiedere, all'Ufficio Servizi Aggiuntivi della Soprintendenza ([sar-laz.servagg@beniculturali.it](mailto:sar-laz.servagg@beniculturali.it)), l'uso di spazi per la realizzazione di riprese televisive, cinematografiche e fotografiche, meeting, inaugurazioni, catering, prolungamento orario di apertura, spettacoli, etc.) così come previsto dall'art. 108 del Codice dei Beni Culturali (D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004). L'Ufficio provvederà a valutare la richiesta, specificando prescrizioni e condizioni e redigendo eventualmente un preventivo economico.

La realizzazione delle suddette iniziative può prevedere, infatti, il pagamento di un canone di concessione e/o del personale dipendente in prestazione professionale occasionale e straordinaria. Gli importi del canone e il numero di unità di personale da utilizzare variano a seconda della tipologia dell'iniziativa che si intende realizzare.

# **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 da presentare avvalendosi del

modulo allegato alla presente Carta della qualità dei Servizi, che può essere ritirato presso il Museo o scaricato dal sito <http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it/>

Il Museo di Formia effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. In alcuni casi, verificata la fondatezza del reclamo, propone al visitatore forme compensative coerenti con il contenuto del reclamo stesso, ivi inclusa la concessione di un lasciapassare per una successiva visita.

Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti sull'organizzazione e l'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di analisi periodica e presi in considerazione nell'ottica di migliorare l'offerta culturale.

## **DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e scaricabile sul sito internet <http://www.archeologia Lazio.beniculturali.it/>

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico annuale, salvo esigenze particolari che impongano necessità di revisione prima della scadenza naturale.

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO**  
**Soprintendenza Archeologia del Lazio e dell'Etruria meridionale**  
**Museo Archeologico Nazionale di Formia**  
Via Vitruvio 184, 04023, Formia (LT)  
Tel. e fax +39 0771-770382; cell. 346-7960417  
e-mail: sar-laz.museoformia@beniculturali.it

## MODULO DI RECLAMO

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO LEGGIBILE AL FINE DI POTER GARANTIRE UNA RISPOSTA)*

### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO

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

### MOTIVO DEL RECLAMO:

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

### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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