



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Cerveteri Necropoli della Banditaccia

# Carta della qualità dei servizi 2016

## 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 l'altro, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

#### *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 della Banditaccia 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 del sito 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.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI: La Necropoli della Banditaccia con Tarquinia sono state dichiarate dall'Unesco Patrimonio dell'Umanità. Si estende per oltre 30 ettari e di tutte le necropoli cerite, la Necropoli della Banditaccia è quella che più di ogni altra consente di seguire la costante evoluzione delle forme architettoniche delle sepolture. Sin da una prima occhiata, infatti, "La città dei morti" si presenta come un organico insieme di monumenti funerari, differenti per volumetria, proporzioni e "ritmo". Gli spazi in cui sono inseriti, solo apparentemente casuali, sono in realtà frutto di un puntuale studio urbanistico. L'arco cronologico che va dal IX all'VIII secolo a.C., identificabile come fase villanoviana, la più antica della civiltà etrusca, attesta la presenza di sepolture del tipo "a pozzetto", una cavità circolare scavata nel terreno entro la quale veniva collocato un vaso di forma biconica per contenere le ceneri del defunto; a queste seguono le tombe a inumazione rappresentate da una fossa rettangolare scavata nella nuda terra, talora contenente un sarcofago di pietra (nenfro) appena sbizzato, o rivestita con blocchi di pietra.

A partire dagli inizi del VII secolo a.C. la necropoli della Banditaccia, si popola di maestosi tumuli, che nelle forme più antiche ospitano tombe monumentali a una sola camera, come la Tomba della Capanna all'interno del tumulo II, o come quella del Tumulo del Colonnello 1.

La tecnica di costruzione è quella della lavorazione in negativo: vengono scavate nel banco naturale di tufo enormi fosse circolari che delimitano i cilindri sui quali si accumulano colline di terra che costituiscono il vero e proprio tumulo. All'interno viene scavata la prima tomba che presenta l'ingresso rivolto a ovest. A partire dalla seconda metà del VII secolo a.C. i tumuli si arricchiscono di altri ambienti di sepoltura che presentano spesso un vestibolo (Tomba della Nave 1, Tomba degli Animali Dipinti e Tomba Maroi 1), al quale si accede attraverso grandiosi corridoi, in greco *dròmoi*, come nel Tumulo Mengarelli. Dopo le grandiose creazioni dell'architettura funeraria del VII secolo a.C.), esemplificata dai grandi tumuli concepiti per ospitare sino a sei tombe, come nel caso del Tumulo di Campo della Fiera, tra il finire del VII e l'inizio del VI secolo a.C. si assiste a una standardizzazione della planimetria delle camere sepolcrali. La pianta si articola in un corridoio con due celle laterali, che termina in un largo atrio trasversale dal quale, attraverso porte incorniciate, si accede alle tre camere funerarie allineate sul fondo, delle quali quella centrale è destinata al fondatore della tomba e le altre ai congiunti e ai discendenti. Emblematici sono gli esempi delle Tombe dei Vasi Greci, dei Capitelli Eolici, degli Scudi e delle Sedie e della Cornice.

Nella seconda metà del VI secolo a.C. e agli inizi del V secolo a.C. ai grandi tumuli, ormai in fase di dismissione, si affiancano le tombe a dado. La svolta di tipo urbanistico non è soltanto conseguente all'emergere di nuove classi sociali e dunque a una più ampia distribuzione della ricchezza, ma anche alla preoccupante carenza di spazio all'interno delle necropoli, emergenza che sollecita la realizzazione di nuove tipologie sepolcrali non soltanto in ambito cerite.

La "città dei morti" viene uniformata a pianificazioni urbanistiche di tipo civile: le sepolture, ormai organizzate per isolati, si affacciano sulle vie principali (la Via Principale) o su "sentieri" paralleli secondari (la Via dei Vasi Greci, la Via dei Monti della Tolfa e la Via dei Monti Ceriti). Piccoli slarghi e piazzette conferiranno al complesso monumentale un aspetto "di paesaggio urbano". Queste nuove strutture sepolcrali, le cosiddette "tombe a dado", puntano sull'associazione di pietre dal colore differente (macco, calcare bianco e peperino, roccia vulcanica grigia) per conferire alle facciate un effetto policromo di grande suggestione.

La progressiva semplificazione dei volumi e delle piante delle camere funerarie conduce a un'ulteriore trasformazione dell'aspetto della tomba, che passa dai due ambienti sepolcrali a un'unica grande sala fornita di colonne o di un pilastro centrale, che diventa la "forma base" di tutta la successiva architettura sepolcrale sino alla romanizzazione del territorio (III secolo a.C.).

I COMPITI E I SERVIZI;

QUALE SUPPORTO ALLA VISITA SONO PRESENTI ALL'INTERNO DI OTTO TOMBE ISTALLAZIONI MULTIMEDIALI (Tomba della Capanna, Tomba dei Sarcofagi, dei Vasi Greci, Tomba dei Dolii poste tutte del Tumulo II, Tomba dei Capitelli, Tomba della Casetta Tomba della Cornice, Tomba del Pilastro realizzate con fondi regionali Filas –Regione Lazio) La visita a cura del personale del Concessionario Munus si articola con partenza dalla Sala didattica Mengarelli .

All'interno del Complesso monumentale c'è una caffetteria - punto ristoro gestito dal Concessionario Munus.

La biglietteria è all'interno di un Centro Visita di recentissima realizzazione posto su Piazzale Mario Moretti.

La sala d'ingresso Minissi ospita la copia al vero del Sarcofago degli Sposi, il cui originale é esposto al Museo Nazionale etrusco di Villa Giulia, realizzato da Giogietto Giugiaro

Per le visite guidate Concessionario Munus tel.06/885222517 e-mail [segreteria@munus.com](mailto:segreteria@munus.com)

I referenti per la compilazione della Carta sono la dr. Rita Cosentino

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

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 ( la biglietteria chiude alle 18,30)
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di tutti i lunedì, 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://www.archeologiaazio.beniculturali.it">http://www.archeologiaazio.beniculturali.it</a>
Biglietteria	
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Centro Visite, Piazzale Mario Moretti, personale Concessionario Munus
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://www.archeologiaazio.beniculturali.it">http://www.archeologiaazio.beniculturali.it</a>
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica di emergenza
- presenza di segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna al sito 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	Il sito è fruibile al 100%

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<p>Disponibilità del materiale fruibile: Il sito è fruibile al 100%</p> <p>La pulizia viene effettuata con cadenza regolare, più volte alla settimana.</p>	
- spazi dedicati alla fruizione	I percorsi di visita consigliati sono fruibili al 100%, E' possibile visitate per portatori di disabilità motorie il Tumulo della Nave
Illuminazione	L'illuminazione è stata prevista per i complessi funerari di maggiore importanza
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio della Necropoli della Banditaccia, che è fornito di sistemi 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 ed in Inglese
- didascalie	Sono presenti pannelli e in italiano ed in inglese
- sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://www.archeologiaazio.beniculturali.it">http://www.archeologiaazio.beniculturali.it</a>
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Risorse aggiuntive	Presenza Concessionario Munus
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO</b>
Coinvolgimento degli stakeholder	
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della Soprintendenza
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della Soprintendenza, piazzale di Villa Giulia, 9, Roma (Archivio fotografico)
Deposito	Presente; l'accesso è consentito agli studiosi su appuntamento
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	A partire dal presente anno, su richiesta, è possibile la visita al settore dei Grandi Tumuli e delle Tombe del Comune,
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	In collaborazione con il Comune di Cerveteri sono state organizzate visite al sito con un trenino con partenza dal centro della città. Per il periodo estivo 2016 si procederà dandone informazione sul sito Mibact all'apertura notturna di una serie di tumuli con visite guidate su prenotazione a cura della Società Cooperativa Artemide Guide( tel.06 99552637)
delle collezioni	
delle attività di valorizzazione	Apertura straordinaria della Tomba dei Rilievi
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla mbac-sar-laz@mailcert.beniculturali.it



## **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 sono la dr. Rita Cosentino

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 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 della Banditaccia**  
**Indirizzo: Piazzale Mario Moretti 00053Cerveteri**

**Tel. e Fax 06/9940001**  
**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 della Banditaccia  
Indirizzo: Piazzale Mario Moretti 00053 Cerveteri  
Tel./Fax 06/9940001

**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

**Cerveteri Necropoli della Banditaccia  
Piazzale Mario Moretti**

**La ringraziamo per la visita alla Necropoli.**

**Vorremmo offrire dei servizi culturali sempre migliori e poiché ci interessa  
particolarmente la sua opinione le chiediamo  
dedicarci alcuni minuti....**

1. Quali difficoltà ha trovato per raggiungere la Necropoli della Banditaccia?

- A  mezzi di trasporto
- B  segnaletica indicativa del comune
- C  segnaletica indicativa della Necropoli della Banditaccia
- D  informazioni giorni e orari d'apertura della Necropoli della Banditaccia
- E  reperimento informazioni da internet
- F  reperimento informazioni da persone del luogo
- G  parcheggio
- H  altro (\_\_\_\_\_)

2. Come ha saputo dell'esistenza della Necropoli della Banditaccia?

- A  quotidiani  
(indicare quali \_\_\_\_\_)
- B  guide/riviste turistiche  
(indicare quali \_\_\_\_\_)
- C  radio
- D  televisione
- E  Internet
- F  indicazioni presso altri siti archeologici e musei?  
(indicare quali \_\_\_\_\_)
- G  pro loco/uffici turistici
- H  segnaletica
- L  passaparola
- M  per caso
- N  scuola/università
- G  non sapevo dell'esistenza della Necropoli della Banditaccia museo ma mi trovavo a Cerveteri
- H  altro (\_\_\_\_\_)

3. Quale il suo livello di soddisfazione dopo la visita alla Necropoli della Banditaccia con riferimento ai seguenti elementi?

- A il percorso
  - non soddisfatto  poco soddisfatto
  - soddisfatto  molto soddisfatto
  - Commento (\_\_\_\_\_)
- B Il percorso di visita
  - non soddisfatto  poco soddisfatto
  - soddisfatto  molto soddisfatto
  - Commento (\_\_\_\_\_)
- C supporti informativi ( pannelli, etc.)
  - non soddisfatto  poco soddisfatto
  - soddisfatto  molto soddisfatto

Commento (\_\_\_\_\_)

D l'illuminazione

non soddisfatto  poco soddisfatto

soddisfatto  molto soddisfatto

SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGIA DEL LAZIO E DELLETRURIA MERIDIONALE PER  
Cerveteri, Necropoli della Banditaccia, Piazzale Mario Moretti

Vorremmo offrire dei servizi culturali sempre migliori e poiché ci interessa particolarmente la sua  
opinione le chiediamo

\_\_\_\_\_)

E il confort della visita

non soddisfatto  poco soddisfatto

soddisfatto  molto soddisfatto

Commento (\_\_\_\_\_)

F l'accoglienza

non soddisfatto  poco soddisfatto

soddisfatto  molto soddisfatto

Commento (\_\_\_\_\_)

G la pulizia del sito

non soddisfatto  poco soddisfatto

soddisfatto  molto soddisfatto

Commento (\_\_\_\_\_)

H servizi igienici

non soddisfatto  poco soddisfatto

soddisfatto  molto soddisfatto

Commento (\_\_\_\_\_)

4. Quanto ritiene di voler dedicare alla visita di un sito archeologico simile a questo appena  
visitato?

A  mezz'ora

B  un'ora

C  2 ore

D  più di 2 ore

E in quale momento della giornata ha effettuato la visita:

9.00-13.00  10.00-13.00  14.00-17.00  16.00-20.00

altro

5. Quanti euro sarebbe disposto a spendere per visitare questo sito?

A  0

B  da 3 a 5

C  10

D  15

E  più di 15

6. Rispetto alle sue aspettative il luogo era?

A  al di sotto

B  all'altezza

C  al disopra

7. A che cosa si dedica nel tempo libero?

A  leggo quotidiani, riviste non specializzate

B  leggo riviste culturali scientifiche

C  pratico attività sportive

D  altro (\_\_\_\_\_)

8. Quante volte è andato negli ultimi 12 mesi?

A sito archeologico  1  da 2 a 5  da 6 a 10  più di 10

