

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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 istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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/Luogo della cultura si adopera 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Piazza Cavour 1		
Città	Cap	
Tarquinia	01016	
Denominazione	Acronimo	
Parco Archeologico di Cerveteri e Tarquinia	PACT	
Sito Web	Email	
https://pact.cultura.gov.it/	lidia.caputo@cultura.gov.it	
Telefono		
0766856036		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2021
Notizie storiche		
Il Parco Archeologico di Cerveteri e Tarquinia nasce con il D.P.C.M. n. 123 del 24 giugno 2021 come Istituto del Ministero della Cultura di rilevante interesse nazionale, dotato di autonomia speciale, scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile, afferente alla Direzione Generale Musei. Con D.M. n. 380 del 27 ottobre 2021 ne entrano a far parte la necropoli della Banditaccia (Cerveteri) e la necropoli dei Monterozzi (Tarquinia), dal 2004 inserite congiuntamente nella lista Unesco del patrimonio mondiale dell’Umanità. Sono confluiti nel Parco anche i due Musei Nazionali ospitati dal 1924 (Museo di Tarquinia) e dal 1967 (Museo di Cerveteri) in edifici storici identitari per le rispettive comunità, Palazzo Vitelleschi a Tarquinia e un’ala della rocca medievale (Castello Ruspoli) a Cerveteri.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il nucleo del Parco è costituito dal sito Unesco delle “Necropoli etrusche di Cerveteri e Tarquinia” e dai due Musei Nazionali ospitati in edifici storici di gran pregio, che rappresentano di per sé stessi un enorme valore aggiunto dal punto di vista storico, architettonico e urbanistico. Nel 2004 la necropoli dei Monterozzi di Tarquinia e quella della Banditaccia di Cerveteri sono state iscritte, con i loro 327 ettari di superficie circondati da quasi 5.000 ettari di buffer zones, nella Lista del Patrimonio mondiale UNESCO, a riconoscimento di quello straordinario valore universale che esse rappresentano per la storia dell’umanità e che si declina in una densa stratificazione di evidenze monumentali, di memorie di memorie storiche – dall’VIII al I sec. a.C. – e culturali, di elementi naturalistici e contesti paesaggistici, propri di un “museo all’aperto”.		
Missione		
Il Parco ispira la propria azione ai principi fondamentali della Costituzione italiana ed è al servizio della società e del suo sviluppo, luogo aperto al pubblico, centro per la custodia, l’interpretazione e la trasmissione alle generazioni presenti e future della memoria storica e della cultura, e concorre al progresso culturale, civile, economico e sociale della Regione Lazio e della Repubblica Italiana. Garantisce la tutela, la valorizzazione e l’accessibilità dei luoghi della cultura di propria competenza,		

assicurando e sostenendo la loro conservazione, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica, favorendone la fruizione collettiva. Assicura attraverso stretti legami con il territorio la valorizzazione del patrimonio che custodisce perseguendo una partecipazione attiva della comunità scientifica e dei cittadini. Mira a creare una rete integrata tra siti culturali per la crescita culturale e sociale e lo sviluppo economico del territorio.

Compiti e servizi

Il PACT è un’istituzione pubblica senza scopo di lucro, che cura e gestisce un patrimonio pubblico destinato alla fruizione con lo scopo di educazione, di ricerca e di conservazione, ricorrendo anche alla collaborazione di istituti universitari e di ricerca italiani e stranieri; presta materiali delle proprie collezioni per esposizioni in Italia e all’Estero; cura mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici; organizza e ospita eventi culturali.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
28	fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
LIDIA	CAPUTO
Telefono	
069940001	
Email	
lidia.caputo@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	Estivo: orario
Estivo/invernale	9-19
Invernale: orario	
9-17	
Apertura serale	
Occasionale	
Giorni di apertura	Effettua il giorno di chiusura settimanale
- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do	Sì
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e	Presenza di social media

servizi	Si
Si	
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
• Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi	• In sede • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	• In sede • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	In prossimità dell'ingresso
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	• Mappe • Audioguide
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
• In biglietteria • Scaricabile dal web	• Italiano • Inglese • Francese • Spagnolo
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	

Sì	
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala - Che parlano inglese o in altre lingue - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente > 50%	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente > 50%
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili - Scivoli/rampe - Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione 100%	Sale aperte 28
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato Sì	Pulizia delle sale Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale > 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) Più di una volta a settimana	Spazi dedicati alla comunicazione - Sala video - Sala destinata alla didattica - Sala conferenze
Zone di sosta Sì	Area Wi-Fi Sì
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative Sì	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza Sì	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi		Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	
Sì		Sì	
Didascalie: percentuale sale ove presenti			
100%			
Guide brevi			
Non presenti			
Catalogo generale		Audioguide	
A pagamento		- Gratuito - Disponibili in inglese e/o altre lingue	
Strumenti multimediali			
- Postazioni audio/video - Gratuiti			
Strumenti online			
QR Code			
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive			
- Sussidi in LIS - Mappe tattili - Didascalie e/o pannelli in braille			
Servizi di ospitalità			
Bookshop		Caffetteria	
Gestione diretta		Non presente	
Ristorante		Guardaroba custodito	
Non presente		Non presente	
Servizi igienici		Nursery	
Interni		No	
Valorizzazione			
Si organizzano esposizioni temporanee		Promozione programmata degli eventi espositivi	
Sì		Annuale	
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti		Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi	

Sì	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Editate in proprio • Monografie	• Arte • Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Mailing list • Social network	• Erogazioni liberali • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi • Progetti europei
Accordi e convenzioni	
• Partnership con altri istituti • Volontariato	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	• No
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• No	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	• No
Altre iniziative	
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network

- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di

valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

In previsione vi è l'incremento dell'attrattività dei siti in dotazione al Parco tramite la varietà di servizi da offrire al pubblico (bookshop, dispenser vivande, audioguide in diverse lingue attivabili tramite qr -code). Si è deciso inoltre di investire sulla promozione dei siti attraverso l'impiego di risorse interne, in vista di una fruizione ampliata tramite siti web e piattaforme social.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Ampliamento sale ad uso del personale; rifacimento biglietteria e ingresso; sostituzione illuminazione interna; installazione impianto di condizionamento/riscaldamento delle sale; ampliamento accessibilità fisica; ristrutturazione uffici; rifacimento impianto di videosorveglianza

Risistemazione depositi; ripristino tombe multimediali.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

installazione ascensore; manutenzione ordinaria servizi igienici visitatori; rifunzionalizzazione visitor center; Installazione pensiline fotovoltaiche per parcheggi;

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

mostre temporanee nei musei; pubblicazioni cataloghi; implementazione audioguide; gestione piattaforme social.

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Parco Archeologico di Cerveteri e Tarquinia	Piazza Cavour 1, Tarquinia (VT)
Tel	Email
0766856036	pa-certa@cultura.gov.it