



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI
E DEL TURISMO

Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'Area
Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale

Complesso Archeologico di Sutri

Carta della qualità dei servizi

2017

I. PRESENTAZIONE

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 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.

Il complesso archeologico 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 Complesso archeologico 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 Complesso archeologico di Sutri 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 **Complesso archeologico di Sutri** è una istituzione statale dipendente dalla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'area Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale.

Del noto complesso fanno parte l'Anfiteatro, il Mitreo e le Necropoli rupestri.

L'anfiteatro, raro esempio di edificio romano completamente scavato nel tufo al pari di quelli a Leptis Magna e a Cagliari, fu costruito probabilmente tra il 40 ed il 30 a.C., subito dopo quello di Pompei; mostra una sagoma architettonica esterna molto semplice, derivata dalla forma del banco tufaceo, che si contrappone ad una precisa definizione degli spazi interni. L'arena, di modeste dimensioni, è a pianta ellittica dotata di due ingressi posizionati all'estremità dell'asse maggiore: quello a nord, verso l'attuale via Cassia e munito di un portale di fattura recente, è parzialmente distrutto dal crollo della galleria d'accesso e delle gradinate, che attualmente infatti risultano interrotte. Dai due ingressi si accede all'arena circondata da un podio che inizia dagli ingressi stessi e che costituisce un elemento di separazione con la cavea. Dietro al podio un ambulacro continuo comunica con l'arena mediante dieci porte, cinque per lato: queste dovevano essere chiuse con battenti che si aprivano verso l'arena e consentivano il passaggio dei gladiatori.

La cavea risulta costituita da tre ordini di gradinate, *ima, media e summa cavea* suddivise da due stretti corridoi di scorrimento detti *praecinctiones*; all'*ima* cavea, la più bassa, si accedeva dall'ambulacro scavato dietro al podio, mediante quattro scale, due per ogni versante, poste in corrispondenza dell'asse minore. Alla *media* cavea si accedeva mediante quattro *vomitoria*, scavati all'estremità degli ingressi: attualmente sono visibili quelli del versante sud, opposto all'ingresso, e in particolare completamente visitabile è quello del versante sud ovest. La *media cavea* è costituita da sei gradini molto rovinati: al di sopra del primo gradino sono ben visibili otto palchi a nicchia semicircolare, con sedili sul fondo, disposti ad intervalli regolari, quattro per ogni versante, mentre a nord-est appare una loggia, da ritenere, probabilmente, un palco riservato ai personaggi più importanti della città, servito da una piccola scala che partiva dal deambulacro sotto al podio.

Alla *summa* cavea, allo stato attuale molto rovinata, si accedeva mediante scale di raccordo che partivano dagli sbocchi dei *vomitoria*. Alla sommità della cavea il versante nord è coronato da un balteo, tagliato a picco nell'alto banco tufaceo e che originariamente doveva terminare con una cornice, lungo il quale erano scolpite a rilievo semicolonne di ordine tuscanico, di cui restano solo deboli tracce. Nella parte opposta, invece, non compare il balteo, a causa della minore altezza del banco tufaceo, ma solamente un largo corridoio che segue il limite del perimetro esterno. Probabilmente anche questo lato doveva essere provvisto di un coronamento architettonico della cavea, che andava ad uniformarsi al versante opposto.

A poca distanza dall'Anfiteatro e raccordata a questo da un percorso parallelo alla via Cassia, alle pendici del colle Savorelli, si apre la piccola **chiesa dedicata alla Madonna del Parto**, da alcuni studiosi indicata come **Mitreo**.

La chiesa, riferibile al XIII-XIV sec. è interamente scavata nel tufo: da un piccolo vestibolo a pianta quadrata, decorato con affreschi raffiguranti la Madonna ed i Santi, S.Cristoforo e la leggenda di

S.Michele del Gargano, si passa nell'ambiente principale, a pianta rettangolare allungata, diviso in tre navate da due file di pilastri, dieci per lato, anch'essi ricavati nel tufo e posti ad intervalli regolari, eccetto gli ultimi quattro, più distanziati tra loro. I pilastri poggiano su un lungo podio o banchina ai lati della navata centrale e sono raccordati tra loro da archetti ribassati. La navata centrale presenta una copertura a volta a botte che si attacca agli archetti mediante un piano orizzontale. Le navate laterali presentano una copertura piana e, lungo le pareti, banchine simili alle precedenti, identificabili probabilmente con i banconi dell'originario Mitreo, che servivano per il banchetto mistico dei fedeli. In un secondo momento l'ambiente fu ampliato con la creazione di una zona absidale, a pianta rettangolare, dove si conservano i resti dell'affresco raffigurante la Natività.

La planimetria del monumento, interamente scavato nel tufo, mostra tutte le caratteristiche che generalmente contraddistinguono i Mitrei: ambienti sotterranei, scarsamente illuminati e privi all'esterno di elementi architettonici. Il rinvenimento a Sutri di un rilievo del dio Mitra in atto di sacrificare il toro avvalorava la tesi del riutilizzo di un luogo di culto pagano, trasformato dai cristiani in luogo sacro: ciò trova un preciso confronto con il Mitreo rinvenuto sotto le fondamenta della chiesa di Santa Prisca a Roma.

La necropoli urbana di Sutri, uno degli esempi più consistenti di tombe rupestri di età romana nell'ambito del territorio etrusco-falisco, si estende per circa 180 m. lungo l'alto costone tufaceo che, anche anticamente, doveva essere fiancheggiato dalla via Cassia. Oggi sono visibili, più o meno agevolmente, circa 64 tombe, scavate direttamente nella parete su diversi livelli: si riconoscono tombe a una camera, a doppia camera, tombe precedute da ingresso ad arco, nicchie rettangolari, con o senza incasso per cinerari ed arcosoli.

Già nel primo medioevo furono saccheggiate del loro contenuto e, nell'arco dei secoli, il loro aspetto originario è stato più volte alterato, tanto che in alcuni casi la lettura degli esterni e degli interni può risultare abbastanza complessa. Caratteristica piuttosto particolare riscontrata nella necropoli è l'uso contemporaneo del rito dell'inumazione e dell'incinerazione. Si distinguono pertanto tombe a sola inumazione, a sola incinerazione, nicchie con incassi per cinerari ed arcosoli per deposizione. Molto frequenti sono le tombe a rito misto con nicchie e *formae* scavate nel pavimento per accogliere inumati, certamente dovuto ad un riutilizzo in epoca più tarda.

L'organizzazione della necropoli risulta corrispondente al rito funerario adottato: le tombe che si aprono in corrispondenza dell'attuale piano di calpestio sono prevalentemente a rito misto, originariamente ad incinerazione e poi riutilizzate per inumazione; allo stesso livello o leggermente più alte appaiono nicchie e tombe ad incinerazione, mentre ad un livello nettamente superiore si notano le tombe ed gli arcosoli a sola inumazione. Si deduce quindi che la necropoli fu intensamente utilizzata in un lungo arco di tempo, compreso tra il I sec. a C. fino al III-IV sec. d.C, con una progressiva elevazione di livello e con lo sfruttamento degli spazi di risulta tra tomba e tomba.

Il Complesso archeologico di Sutri fa parte dell'articolato sistema museale della Soprintendenza per i Beni Archeologici 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

Ai musei e aree archeologiche facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'area Metropolitana di Roma, la Provincia di Viterbo e l'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 sono ubicati. In tale ottica il Complesso archeologico di Sutri 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. Arena dell' Anfiteatro
2. Area di parcheggio antistante l' Anfiteatro
3. Percorso tra Anfiteatro e Mitreo
4. Percorso della Necropoli urbana

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Daniela Rizzo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

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	Invernale: 1° Ottobre - 31 Ottobre 9.00 - 16.00 1° Novembre - 31 Marzo 9.00 -14.00; Sabato, Domenica e festivi 9.00 - 16.00 Estivo: dal Martedì alla Domenica 8.00-19.30
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: tutti i lunedì 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal Mibact)
Accoglienza	
Sito web	sito ufficiale della SABAB-RM-MET http://sabap-rm-met.beniculturali.it/
Biglietteria	A seguito della Convenzione firmata il 22.12.2014 tra MiBACT, Soprintendenza e Comune di Sutri, la gestione dell'area archeologica è affidata all'Amministrazione Comunale. Costo intero €5,00; ragazzi da 0 a 18 anni gratuito; ragazzi da 18 a 25 anni €3,00; gruppi di oltre 25 persone €3,00 – Residenti a Sutri ingresso gratuito
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Le informazioni sono fornite dal personale addetto alla vigilanza
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Pieghevole gratuito, quando disponibile.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	sito ufficiale della SABAP-RM-MET http://sabap-rm-met.beniculturali.it/
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	E' presente la segnaletica stradale

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
esterna	
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'anfiteatro è accessibile al 90%, le necropoli sono interamente fruibili, il mitreo non è accessibile ai disabili. L'area è dotata di servizio igienico per disabili
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - spazi dedicati alla fruizione	Il complesso è interamente fruibile
Illuminazione	Il complesso è illuminato nelle ore notturne
Monitoraggio e manutenzione degli spazi	L'area archeologica non è dotata di sistema di videosorveglianza . L'area archeologica usufruisce di una manutenzione ordinaria
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Il complesso archeologico è dotato di pannelli didattici in italiano e in inglese
-sito web	http://sabap-rm-met.beniculturali.it/
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Risorse aggiuntive	Convenzione con il Comune di Sutri per l'apertura prolungata del complesso archeologico
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Coinvolgimento degli Stakeholder	Convenzione con il Comune di Sutri per la valorizzazione del complesso archeologico: confronto continuativo con l'Amministrazione comunale per le attività culturali da fornire al pubblico
Evidenza	
Modalità di comunicazione	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della SABAP-RM-MET

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<p>Fototeca</p> <p>Obiettivi di miglioramento</p> <p>Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture</p> <p>delle attività di valorizzazione</p>	<p style="text-align: center;">SERVIZI SPECIALISTICI</p> <p>La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della SABAP-RM-MET, sede operativa Etruria, piazzale di Villa Giulia, 9, Roma (Archivio fotografico)</p> <p style="text-align: center;">OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</p> <p style="text-align: center;">Ampiezza</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>E' in corso la sistemazione degli spazi antistanti l'ingresso all'area archeologica in collaborazione con il Comune di Sutri</p> <p>Sono in programma iniziative con la Regione Lazio e con il Comune di Sutri per la valorizzazione del sito; è inoltre allo studio un progetto in collaborazione con il CNR per la diffusione della conoscenza del complesso archeologico di Sutri in ambito europeo</p>
	<p style="text-align: center;">RECLAMI</p>
<p>Reclami</p>	<p>Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla: mbac-sabap-rm-met@mailcert.beniculturali.it</p>

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 il sig. Antonio Fantini

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo:

mbac-sabap-rm-met@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 06.69941234.

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 all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Complesso archeologico di Sutri

Indirizzo Via Cassia Km. 50,00 - 01015 Sutri (VT)

E-mail : sabap-rm-met@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

Complesso archeologico di Sutri

Indirizzo: Via Cassia Km. 50,00 – 01015 Sutri (VT)

E-mail : sabap-rm-met@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

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DELL'ETRURIA MERIDIONALE

Complesso archeologico di Sutri

Via Cassia Km. 50,00 Cap.01015

La ringraziamo per la visita al complesso archeologico.

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

1. Quali difficoltà ha trovato per raggiungere l'area archeologica?

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

2. Come ha saputo dell'esistenza dell'area archeologica?

- A quotidiani
(*indicare quali* _____)
- B guide/riviste turistiche
(*indicare quali* _____)
- C radio
- D televisione
- E Internet
- F indicazioni presso altri musei
(*indicare quali* _____)
- G pro loco/uffici turistici
- H segnaletica
- L passaparola
- M per caso
- N scuola/università
- G non sapevo dell'esistenza del museo ma desideravo visitare il complesso monumentale Castello/Ponte
- H altro (_____)

3. Quale il suo livello di soddisfazione dopo la visita all'area archeologica con riferimento ai seguenti elementi?

A supporti informativi (didascalie, pannelli, etc.)

- non soddisfatto* *poco soddisfatto*
- soddisfatto* *molto soddisfatto*
- Commento* (_____)

B

C

B l'illuminazione

- non soddisfatto* *poco soddisfatto*
- soddisfatto* *molto soddisfatto*
- Commento* (_____)

C l'accoglienza

- non soddisfatto* *poco soddisfatto*
 soddisfatto *molto soddisfatto*
 Commento (_____)

D la pulizia dell'ambiente

- non soddisfatto* *poco soddisfatto*
 soddisfatto *molto soddisfatto*
 Commento (_____)

E servizi igienici

- non soddisfatto* *poco soddisfatto*
 soddisfatto *molto soddisfatto*
 Commento (_____)

4. Quanto ritiene di voler dedicare alla visita di un'area archeologica simile a questa 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 archeologico?

- 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 museo | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> da 2 a 5 | <input type="checkbox"/> da 6 a 10 | <input type="checkbox"/> più di 10 |
| B teatro | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> da 2 a 5 | <input type="checkbox"/> da 6 a 10 | <input type="checkbox"/> più di 10 |
| C cinema | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> da 2 a 5 | <input type="checkbox"/> da 6 a 10 | <input type="checkbox"/> più di 10 |
| D concerti | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> da 2 a 5 | <input type="checkbox"/> da 6 a 10 | <input type="checkbox"/> più di 10 |
| E mostre | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> da 2 a 5 | <input type="checkbox"/> da 6 a 10 | <input type="checkbox"/> più di 10 |

