



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI
E DEL TURISMO

Parco
Archeologico
di *Minturnae*

Carta della qualità dei servizi

marzo 2014

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 Parco Archeologico di *Minturnae* 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 Parco Archeologico 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 Parco 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 Parco Archeologico 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

Il Parco storico-archeologico di *Minturnae*, di proprietà del Demanio dello Stato, ha sede nel territorio comunale di Minturno (prov. Latina), in loc. Marina di Minturno - Foce del Garigliano, a poca distanza dalla foce, sulla sponda destra del fiume.

Comprende attualmente il Comprensorio archeologico di *Minturnae* (corrispondente a parte della colonia romana dedotta nel 296 a.C.) ed il Ponte Borbonico Real Ferdinando.

Nel Comprensorio archeologico sono attualmente visitabili il *castrum* con il successivo tempio dedicato a Cesare divinizzato, il foro repubblicano con il *Capitolium* ed il tempio dedicato ad Augusto, il foro imperiale con la basilica e la curia, il mercato, le terme urbane, alcune *domus*, il teatro, il tratto urbano della via Appia fiancheggiato da portici, oltre ad un fortino tedesco della Linea Gustav.

Nella visita del Parco è compreso il Ponte Borbonico Real Ferdinando sul Garigliano, primo ponte pensile in Italia a catena di ferro progettato dall'ing. Luigi Giura e inaugurato nel 1832.

Nel Museo, allestito negli ambulacri del teatro, sono esposte statue, iscrizioni, decorazioni architettoniche, monete.

Adiacenti al Comprensorio archeologico ed ancora ricadenti nell'area urbana di *Minturnae* sono l'edificio della Posta borbonica, il Cimitero di guerra britannico, l'acquedotto romano.

Nel territorio pertinente all'antica colonia sono visibili la villa di Marco Emilio Scauro, e l'insediamento medievale su Monte d'Argento.

Nei vicoli del centro storico di Minturno (la medievale Traetto) e nella Cattedrale di S. Pietro sono riutilizzate colonne, capitelli, elementi architettonici, iscrizioni, provenienti dalla città romana

INDIRIZZO: Comprensorio archeologico di *Minturnae*, via Appia Km 156, 04026, Minturno (LT); Ingresso visitatori in Via Punta Fiume. Tel. 0771-622239; fax 0771-680093.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

L'Area Archeologica di *Minturnae* è aperta tutti i giorni, lunedì compreso, dalle 9:00 a un'ora prima del tramonto (orario invernale: 9:00 - 17:00; orario estivo: 9:00 - 19:00; 1° gennaio e 25 dicembre 9:00-14:00)

Il Comprensorio dispone di un ampio parcheggio, in cui è presente anche una piazzola per due posti auto per disabili, di un'area giardino, di una terrazza belvedere e di un'area pic-nic. È dotato inoltre di un percorso per disabili, che consente di ammirare le mura di cinta del *Castrum*, di visitare agevolmente il Museo e il teatro e di avere una visuale completa dell'intera Area Archeologica.

Per l'acquisto del biglietto, che è possibile prenotare anche telefonicamente, i tempi massimi di attesa sul posto sono di 5 minuti; il maggior tempo di attesa in caso di eccezionale affluenza viene comunicato verbalmente in biglietteria.

La prima accoglienza avviene presso la biglietteria del Comprensorio, ove c'è un punto informativo. All'inizio del viale di accesso, un pannello illustra l'Area Archeologica ed i possibili itinerari di visita.

In biglietteria c'è disponibilità di fotocopie di un pieghevole gratuite.

Informazioni on line sui servizi sono disponibili sui siti web: <http://www.archeolazio.beniculturali.it>.

Nel Museo e nell'Area Archeologica, oltre ai pannelli didascalici, è presente una segnaletica di percorso.

L'accessibilità del Museo per persone con disabilità è del 100%, l'accessibilità dell'Area Archeologica circa del 20%, con il personale di custodia a disposizione.

FRUIZIONE

Tutte le sale del Museo sono fruibili; l'eventuale chiusura o la necessità temporanea di visite accompagnate viene comunicata in biglietteria.

Tutti gli spazi del Comprensorio destinati alla fruizione sono a disposizione del visitatore; l'eventuale chiusura o la necessità temporanea di visite accompagnate viene comunicata in biglietteria.

L'attesa per l'accesso alla visita è al massimo di 5 minuti per singoli visitatori e per gruppi; per le scuole è al massimo di 10 minuti.

Nel Comprensorio sono presenti un pannello generale per l'Area Archeologica all'inizio del viale di accesso, un pannello generale all'ingresso del museo, dei

pannelli didattici nell'Area Archeologica, che riportano brevi testi in italiano e inglese e sono posti accanto ai principali monumenti, di cui spiegano le fasi principali e propongono la ricostruzione virtuale. Sono inoltre presenti dei cartellini didascalici presso i singoli reperti esposti nel Museo.

Pur mancando un catalogo generale, numerose pubblicazioni scientifiche sono in consultazione presso il Museo. Sono disponibili audioguide, da noleggiare presso la biglietteria, dove è inoltre possibile acquistare il BOOK DVD che spiega la città antica e i suoi monumenti con il supporto di ricostruzioni 3D.

Tra gli strumenti multimediali, è presente anche un informatore elettronico presso il Museo.

Pur mancando un servizio con strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive, la visita dell'area è stata favorevolmente testata nell'ambito del progetto "La via Appia racconta", destinato alla fruizione dei siti archeologici da parte di ragazzi portatori di disabilità cognitive e motorie.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Presso la Segreteria del Comprensorio archeologico è presente un Servizio Didattica, aperto tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 15,30; martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle ore 17,30.

La documentazione per la didattica è consultabile nel Museo dalle ore 8:30 ad un'ora prima del tramonto. Nel Museo è inoltre possibile consultare le pubblicazioni scientifiche su *Minturnae* ed il suo territorio.

Il Servizio Didattica è a disposizione per ulteriori necessità e per informazioni relative alle modalità per autorizzazioni a tesi di laurea, studi, ricerche, o per concessioni di spazi per attività culturali (p. es. mostre), teatrali (spettacoli nel teatro), cerimonie (nelle aree giardino, belvedere o pic-nic), servizi fotografici.

Vengono realizzati progetti speciali in convenzione con le scuole.

Sono attuati, periodicamente, interventi di diffusione mirata delle iniziative tramite dépliant, a cura dell'Associazione Culturale *Lestrigonia* di Formia, e a mezzo Ufficio Stampa del comune di Minturno.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni conservati è accessibile su richiesta presso la Sede della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio - Via Pompeo Magno 2, Roma - Ufficio Catalogo, Archivio storico, Archivio fotografico, Archivio disegni.

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 per i Beni Archeologici del Lazio.

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

E' possibile richiedere, all'Ufficio Servizi Aggiuntivi della Soprintendenza (sba-laz@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. Gli importi del canone e le 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 sull'apposito modulo allegato a questa Carta della qualità dei servizi.

Il Parco Archeologico 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

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e nel sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio: <http://www.archeolazio.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.

Via Appia, km 156, 04026, Minturno (LT)
Tel. +39 0771-622239; fax +39 0771-680093

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