



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI
E DEL TURISMO

Museo
Archeologico
Nazionale di
Sperlonga

Carta della qualità dei servizi

dicembre 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 Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga 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.

Il Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga 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 Nazionale di Sperlonga 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 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 Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga, con l'attigua area archeologica della Villa di Tiberio, è un museo di proprietà statale e dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo che ha sede in via Pompeo Magno 2, 00192, Roma.

Si trova nel Comune di Sperlonga (LT), lungo la via Flacca (Strada Provinciale 213), al km 16,600.

L'edificio fu edificato nei primi anni sessanta del secolo scorso ed inaugurato nel 1963, per ospitare i monumentali gruppi scultorei di soggetto omerico rinvenuti nel 1957 nella celebre grotta che si apre sul mare, pertinente al vasto complesso residenziale posseduto dall'imperatore Tiberio (14-37 d.C.). La sensazionale scoperta delle sculture, infatti, aveva dato luogo ad una partecipata mobilitazione popolare contro la decisione di trasferire i reperti a Roma presso il Museo Nazionale Romano e aveva indotto le autorità a deliberare la costruzione di un museo sul posto, che sarebbe diventato il primo nella provincia di Latina.

La missione istituzionale del Museo di Sperlonga è costituita in primo luogo dalla tutela e dalla valorizzazione dei reperti e dell'area archeologica della Villa di Tiberio, nonché dalla promozione della loro conoscenza e fruibilità, attraverso opportuni strumenti didattici, mostre temporanee e manifestazioni pubbliche. Il Museo, inoltre, costituisce un aggregante per la ricerca storica e archeologica sul territorio, anche tramite la collaborazione con università ed istituti di ricerca, mostrando un particolare orientamento verso lo studio delle tipologie insediative delle residenze di *otium* sulla costa del Lazio meridionale e dei loro rapporti con gli antichi centri urbani. Nello stesso tempo, contribuisce a favorire i processi di riappropriazione della memoria storica da parte delle comunità locali, stimolandone un più diretto coinvolgimento nelle azioni di tutela della Soprintendenza. Più in generale, il Museo di Sperlonga svolge un ruolo epicentrico nelle attività culturali del territorio e nella promozione turistica di qualità, in sinergia con il Comune e le altre istituzioni locali.

Le missioni istituzionali proprie del Museo di Sperlonga sono pertanto costituite dalla tutela, conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio e dalla promozione della sua

conoscenza e fruibilità. La Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio assolve tali missioni in primo luogo attraverso:

- la conservazione dei reperti e la salvaguardia delle strutture della Villa di Tiberio;
- l'apertura al pubblico del Museo e dell'area archeologica;
- lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, che si attua attraverso la pubblicazione dei risultati della ricerca, anche con la collaborazione di istituti universitari e di ricerca;
- mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici, talvolta organizzate su progetti generali del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, anche avvalendosi di opere in prestito da altri istituzioni museali e/o private italiane ed estere;
- prestito di opere per esposizioni presso strutture museali italiane ed estere;
- eventi culturali, anche in concomitanza con gli eventi istituzionali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

INDIRIZZO: Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga, via Flacca km 16,600, 04029, Sperlonga (LT). Tel.: 0771-548028; Fax: 0771-548028;
e-mail: sba-laz.sperlonga@beniculturali.it.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Il Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga è aperto tutti i giorni dell'anno, lunedì compreso, dalle ore 08:30 alle ore 19:30. Il tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto è di 5 minuti e pertanto non c'è necessità di particolari strumenti di comunicazione, quali cartelli o display, per comunicare il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza. Per i gruppi, è gradita una prenotazione telefonando al numero 0771-548028, ma in realtà l'accesso è sempre possibile durante gli orari di apertura. Eventuali cambiamenti nell'orario sono comunicati tramite avvisi affissi all'ingresso del Museo e diffusi dagli organi di stampa, nonché dal sito della Soprintendenza: <http://www.archeolazio.beniculturali.it>.

- Il Personale del Museo è in grado di orientare il visitatore nella visita delle sale e del percorso archeologico esterno. Pur non essendo presente un book-shop, presso la biglietteria sono disponibili dei pieghevoli in italiano e in inglese fatti realizzare dalla Direzione e distribuiti gratuitamente ai visitatori.

FRUIZIONE

Gli spazi dedicati alla fruizione costituiscono il 90% del Museo, del quale tutte le sale espositive sono attualmente visitabili; l'attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole o per altre categorie è al massimo di 5 minuti. Nel Museo sono costantemente presenti pannelli didascalici in tutti gli ambienti aperti al pubblico. Sono presenti un videoproiettore,

un televisore ed un computer. Informazioni ulteriori sono fornite dal sito web istituzionale della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio <http://www.archeolazio.beniculturali.it>.

A novembre 2012 il Museo è stato inserito tra i siti protagonisti del percorso multimediale "Sperlonga e la Riviera di Ulisse", ora scaricabile su iPhone grazie ad una apposita applicazione, sviluppata dalla Regione Lazio in collaborazione con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, per il cui download si può visitare il sito <http://www.futouring.it/web/filas/sperlonga-e-la-riviera-di-ulisse>.

Il Museo non dispone di assistenza qualificata per persone diversamente abili, né di percorsi specifici per utenti con disabilità sensoriali o cognitive, tuttavia esso è privo di barriere architettoniche per gli utenti con ridotta capacità motoria; l'ampia area archeologica all'esterno del Museo, che ospita le strutture della villa e la grotta di Tiberio, non è invece completamente accessibile. All'interno del Museo, sono presenti servizi igienici a norma ed una cassetta di primo soccorso; la sicurezza dei visitatori è inoltre garantita sia dalla costante vigilanza del Personale, che si avvale anche di sistemi di videosorveglianza, sia da impianti di allarme e anti incendio, oltre che dalla completa recinzione del Museo e dell'area archeologica.

PRESCRIZIONI AI FINI DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE

- È vietato l'accesso alle zone archeologiche precluse al pubblico
- È vietato sostare sulle strutture di scavo
- È vietato danneggiare e asportare reperti archeologici
- È vietato salire sulle strutture e/o reperti presenti nell'area
- È vietato abbandonare rifiuti fuori dagli appositi contenitori
- È vietato introdurre palle, palloni e altri giochi similari
- È consigliato l'utilizzo di calzature adeguate (no tacchi, no infradito,)
- I bambini devono essere costantemente controllati e tenuti per mano
- Prestare una costante attenzione al pavimento sconnesso lungo i percorsi
- È obbligatorio seguire i percorsi aperti al pubblico
- Fare attenzione ad eventuali cadute con dislivello
- È vietato appoggiarsi su parapetti, ringhiere o manufatti similari

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Il Museo non dispone di guide sul posto e di servizi didattici strutturati, per cui i gruppi arrivano direttamente con guide qualificate autorizzate dalla provincia di Latina.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sulle collezioni del Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga è custodita negli Archivi presso la sede della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio in via Pompeo Magno, 2- 00192 Roma, e consiste in schede fotografiche (presso l'Archivio Fotografico), documenti cartacei (presso l'Archivio Storico, l'Archivio Corrente e l'Archivio Disegni) e pubblicazioni (presso la Biblioteca della Soprintendenza). La suddetta

documentazione è consultabile, su appuntamento, previa richiesta scritta da inoltrare al Soprintendente, presso la suddetta sede, con almeno una settimana di anticipo. Per informazioni telefonare al numero +39 06-3265961 (centralino della sede della Soprintendenza).

La riproduzione fotografica o con filmati all'interno del Museo e nell'Area Archeologica è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, artt.107-109; ArtBonus 2014, "SEMPLIFICAZIONI BENI CULTURALI FOTO LIBERE NEI MUSEI, PAESAGGIO, ARCHIVI. Misure urgenti per la semplificazione in materia di beni culturali e paesaggistici"). Per la riproduzione fotografica o di riprese filmate a scopo diverso da quello strettamente personale deve essere presentata apposita domanda presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio (sba-laz@beniculturali.it).

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

E' possibile richiedere, all'Ufficio Servizi Aggiuntivi della Soprintendenza (sba-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. 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 in questa Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali avvalendosi del "Modulo di reclamo", disponibile presso il punto di accoglienza all'ingresso del Museo o sul sito della Soprintendenza.

- tale modulo può essere riconsegnato allo stesso punto di accoglienza, oppure inoltrato via fax (+39 0771-548028), via e-mail (sba-laz.servagg@beniculturali.it) o tramite posta ordinaria.

La Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio, attraverso gli Uffici del Museo di Sperlonga, effettua un monitoraggio continuo 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 è disponibile presso il punto di accoglienza del Museo e sul sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio:
<http://www.archeolazio.beniculturali.it>.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

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 per i Beni Archeologici del Lazio
Museo Archeologico Nazionale di Sperlonga
Via Flacca km 16,600, 04029, Sperlonga (LT)
Tel.: +39 0771-548028; Fax: +39 0771-548028
e-mail: sba-laz.sperlonga@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