



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 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 comunemente 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	
viale delle Terme di Caracalla, 52	
Città	Cap
Roma	00153
Denominazione	
Terme di Caracalla - Soprintendenza Speciale Archeologia, Belle Arti e Paesaggio di Roma	
Sito Web	Email
https://www.soprintendenzaspecialeroma.it/	ss-abap-rm@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Daniela Porro	06 480201

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Soprintendenza Speciale Archeologia, Belle Arti e Paesaggio di Roma	piazza dei Cinquecento, 67

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2016

Notizie storiche

Le Terme di Caracalla rappresentano uno dei grandi edifici imperiali meglio conservati dell'antichità. Furono costruite nella parte meridionale di Roma su iniziativa dell'imperatore Caracalla che inaugurò l'edificio centrale nel 216 d.C. La pianta rettangolare è tipica delle "grandi terme imperiali": non solo un edificio per il bagno, lo sport e la cura del corpo, ma anche un luogo per il passeggio e lo studio. Il blocco centrale è disposto su un unico asse lungo il quale si aprono in sequenza il caldarium, il tepidarium, il frigidarium e la natatio, mentre ai lati vi sono le due palestre e gli spogliatoi. I sotterranei conservati si sviluppano come un dedalo di gallerie carrozzabili per circa due chilometri dove si trovavano oltre ai depositi di legname, l'impianto di riscaldamento, costituito da forni e caldaie, un impianto idrico, un mulino e il Mitreo, uno dei più grandi conservati nella città di Roma

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Le Terme di Caracalla costituiscono un contesto archeologico eccezionale. Poste nel cuore della città sono immerse in un ambiente naturalistico e culturale unico. L'integrità della conservazione delle rovine, non sottoposte ad interventi di riuso nel corso dei secoli, consente di leggerne la storia nella sua interezza. Tra le realtà archeologiche più significative della città di Roma è fulcro di attività di ricerca che coinvolgono istituti e università italiani e stranieri. Inoltre, le Terme di Caracalla sono il luogo deputato per iniziative e attività culturali di caratura internazionale, come la sinergia con il Teatro dell'Opera, ormai

storicizzata, che vede nel sito archeologico il suggestivo scenario della rassegna estiva.

Missione

I compiti prioritari sono legati alla conservazione, alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio archeologico in una chiave contemporanea costruendo un processo di inclusione e di accessibilità per segmenti di pubblico eterogenei. La Soprintendenza Speciale di Roma promuove lo studio e la ricerca, con risorse interne e in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, e si impegna nella diffusione dei risultati della propria attività presso la comunità scientifica e il grande pubblico. L'Istituto svolge la propria azione di valorizzazione secondo i principi di eticità, trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità e rendicontazione. L'Istituto partecipa ad iniziative di promozione culturale organizzate su scala locale, nazionale e internazionale al fine di permettere la più ampia fruizione del patrimonio

Compiti e servizi

Il sito delle Terme di Caracalla, in attuazione della missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei compiti della Soprintendenza Speciale di Roma, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del sito, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenza e di pubblico godimento.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Paola

Cognome

Caramadre

Qualifica

Addetto Comunicazione Istituzionale

Telefono

06 48020216

Email

paola.caramadre@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

9.00-19.15

Invernale: orario

9.00-16.30

Orario di apertura Feriale

9.00-16.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

8

Giorni di apertura

- Ma
- Me

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Tutti i lunedì

Numero di giorni di apertura annua

314

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> Muniti di cartellino identificativo Dotati di divisa 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	0
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
In caso di lavori o allestimenti si provvede a chiudere il settore interessato e a creare un percorso temporaneo per evitare di ridurre l'offerta culturale. In caso di sciopero l'area archeologica resterà fruibile.	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	L'area monumentale delle Terme di Caracalla e il parco
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> Centro visitatori
Zone di sosta	Area Wi-Fi

Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Disponibili in inglese o altre lingue	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • A pagamento • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
Visori 3D	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
0	<ul style="list-style-type: none"> • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

La stagione estiva del Teatro dell'Opera di Roma presso l'area delle Terme di Caracalla Eventi speciali serali Domenica al Museo (eventi in occasione delle aperture gratuite) Giornate Europee del Patrimonio Festa dei Musei Notte dei Musei FaMu - Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Per attività di studi e ricerche con le principali università italiane (Ca' Foscari di Venezia, Politecnico di Milano, La Sapienza di Roma, RomaTre e Tor Vergata) e altri istituti. Tra gli istituti di ricerca si citano ESA e INFN e INVG con i quali sono attive collaborazioni

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su appuntamento

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Su appuntamento

Numero di opere inventariate**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle**

7000 circa	opere possedute
	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
300	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> > 50% Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> > 50% Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> > 50% Disponibili on-line
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Solo su prenotazione per ragioni di studio
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Solo su prenotazione per ragioni di studio
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse Sì, partecipando a percorsi tematici 	

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

È in fase di studio

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

No

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
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione

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.)**

Ampliare e migliorare l'offerta culturale per rendere più fruibile il patrimonio storico e archeologico contribuendo a costruire percorsi accessibili e innovando il rapporto tra visitatore e bene culturale.

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.)**

Ampliamento permanente dei percorsi di visita (sotterranei e Mitreo), abbattimento totale di percorsi sconnessi per una migliore accessibilità per persone con ridotte capacità motorie

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

Rotazioni dei depositi e prestiti con altre istituzioni culturali

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

degli spazi, ecc.)

Riorganizzazione e ampliamento del bookshop

stakeholder, ecc.)

La programmazione annuale prevede rassegne estive, mostre, convegni, laboratori didattici, aperture straordinarie estive, visite guidate ai luoghi non aperti al pubblico. Convenzioni e protocolli con associazioni culturali e istituti universitari.

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

Soprintendenza Speciale Belle Arti e Paesaggio di Roma

Email

ss-abap-rm.urp@cultura.gov.it

Indirizzo / Address

Piazza dei Cinquecento, 67 - 00185 Roma