

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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

Regione

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

piazza del Colosseo
Italia

Città

Roma

Cap

00184

Denominazione

Colosseo (Anfiteatro Flavio)

Acronimo

PArCo_Co

Sito Web

<http://colosseo.beniculturali.it>

Email

pa-colosseo@beniculturali.it

Responsabile

Direttore dott.ssa Alfonsina Russo

Telefono

06.69984469

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2017

Notizie storiche

La costruzione dell'Anfiteatro Flavio venne intrapresa nel 72 d.C. dall'Imperatore Vespasiano, al centro della valle ove prima si trovava il lago artificiale della Domus Aurea di Nerone. L'edificio, inaugurato da Tito nell'80 e ultimato da Domiziano nell'82, poteva contenere ca. 55.000 spettatori e ospitava giochi gladiatori, venazioni, battaglie navali e spettacoli vari. L'ultima attestazione di spettacoli nell'anfiteatro risale al 523. Successivamente venne utilizzato come area di sepoltura e vi fu eretta la chiesa di S. Maria della Pietà. Alla fine dell'VIII sec., le strutture vennero riutilizzate trasformando il complesso in un quartiere abitativo organizzato intorno all'antica arena. Il nome "Colosseo", attestato dall'XI sec., si deve alla presenza nelle sue immediate vicinanze della colossale statua di Nerone. Nel XIII sec. fu occupato da un palazzo Frangipane. Nel 1744 vennero costruite le edicole della Via Crucis il Colosseo divenne chiesa consacrata a Cristo e ai martiri.

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

Gli scavi nel Colosseo, diretti da Carlo Fea tra il 1811 ed il 1812 e poi da Pietro Rosa tra il 1874 ed il 1875, cancellarono gran parte delle tracce di vita post-antiche. Di grande rilevanza i restauri portati avanti da Raffaele Stern e Giuseppe Valadier tra il 1806 ed il 1823. Il monumento venne aperto al pubblico nel 1884. Le vicissitudini storiche e culturali, il buono stato di conservazione e la posizione centrale nel tessuto urbano della città hanno contribuito, nel corso del tempo, a far acquisire al Colosseo un ruolo identitario molto forte nell'immagine complessiva di Roma, nonché dell'intera Nazione. Queste ragioni sono anche alla base del ruolo internazionale attribuito all'edificio quale monumento simbolo della romanità e dell'Occidente antico.

Missione

L'Anfiteatro Flavio è il cuore del Parco archeologico del Colosseo, istituito nel 2017 con compiti di tutela, valorizzazione e fruizione. Ne fanno parte, inoltre, l'area archeologica del Foro Romano-Palatino, la Domus aurea, la Meta Sudans, l'Arco di Costantino e ogni altro monumento situato all'interno dei confini individuati nell'accordo tra il Ministero e Roma Capitale. Il Parco è istituito della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, promuovendone e diffondendone lo studio e la ricerca, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali. Svolge inoltre, nell'intero territorio di competenza, le funzioni di tutela.

Compiti e servizi

Compito del Parco è di programmare, indirizzare, coordinare e monitorare tutte le attività inerenti la tutela, la valorizzazione, la fruizione e lo studio dell'area archeologica e dei monumenti compresi all'interno dei suoi confini. Il Parco si occupa altresì dell'organizzazione di mostre per promuovere la conoscenza del patrimonio culturale. Nel perseguire tale obiettivo e per mantenere gli standard di qualità, il Parco si avvale anche di ditte fornitrici e di società concessionarie specializzate

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

ND

Numero dei visitatori annui

oltre 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Martina

Cognome

Almonte

Qualifica

Funzionario Archeologo

Telefono

06.69984413

Emailmartina.almonte@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Estivo/invernale

Estivo: orario

8:30-19:00/19:15

Invernale: orario

8:30-16:30/18:30

Apertura serale

- Occasionale
- Altro

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me

- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre (salvo diverse disposizioni)

Numero di giorni di apertura annua

362

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

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Facility card
- Biglietti differenziati museo / parco

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

Tra 30' e 60'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

20-30'

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

Tra 15' e 30'

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

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Sempre visitabili il piano terra ed il primo anello, ivi comprese eventuali mostre

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%

Spazi comunque visitabili

Sempre visitabili il piano terra ed il primo anello, ivi comprese eventuali mostre

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

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

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Altro

Strumenti multimediali: Altro

Prossima apertura

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Aperture serali "Luna sul Colosseo" con visita guidata dalla primavera fino a fine anno. Nel 2018 sono stati organizzati da primavera fino ad ottobre gli spettacoli serali multimediali "Sangue e arena"

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Scavi e ricerche

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

- Sponsorizzazioni

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

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

- No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza 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 richiesta

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Orario**

su richiesta

Numero di opere inventariate

930

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

125

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

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

- Altro

Altro

Partecipa all'iniziativa il Parco fuori dal Parco

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del 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
- Fondazioni
- Società di servizi
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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.)

Il progetto culturale del Parco punta sul miglioramento della fruizione del sito da parte dei visitatori, con particolare attenzione al decoro e alla distribuzione di acqua al pubblico.

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.)

In via di realizzazione un nuovo montacarichi per raggiungere III e IV anello.

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

Attualmente in via di realizzazione una mostra permanente sul Colosseo, nonché uno spazio multimediale con focus di approfondimento sugli anfiteatri e sui ludi.

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

Nuovo centro servizi nella piazza del Colosseo.
Masterplan della piazza del Colosseo in collaborazione con UniRoma3.
In corso di preparazione la gara per i servizi aggiuntivi di tutto il Parco.

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.)

In programma dall'autunno 2018 la mostra "Roma Universalis. L'impero e la dinastia venuta dall'Africa".

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Parco archeologico del Colosseo

Indirizzo / Address

Piazza Santa Maria Nova, 53 - 00186 Roma

Tel

06.69984-469/452/418

Email

pa-colosseo@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - 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).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days