

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 adopera 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Via della Domus Aurea, 1		
Città		Cap
Roma		00186
Denominazione		Acronimo
Domus Aurea		ParCo
Sito Web		Email
https://www.colosseo.it		pa-colosseo@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Direttore Arch. Simone Quilici		06.69984469
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2017
Notizie storiche		
La Domus Aurea, complesso palaziale neroniano edificato dopo l'incendio del 64 d.C., rappresenta uno dei più significativi esempi di architettura residenziale imperiale di età giulio-claudia. Il progetto interessò un'ampia porzione del centro monumentale di Roma, articolandosi in padiglioni, giardini, ninfei e ambienti di rappresentanza organizzati secondo un articolato sistema scenografico. Le strutture superstiti, in particolare quelle del settore dell'Oppio, presentano una complessa articolazione planimetrica, con ambienti voltati, corridoi e spazi a pianta poligonale. Le superfici interne erano caratterizzate da rivestimenti marmorei, stucchi e pitture parietali riconducibili al cosiddetto Quarto Stile pompeiano, con repertori figurativi mitologici e ornamentali. Particolarmente rilevante è l'impiego di soluzioni architettoniche volte alla spettacolarizzazione dello spazio, attraverso effetti di luce, percorsi prospettici e apparati decorativi. Dopo la damnatio memoriae di Nerone,		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
La Domus Aurea costituisce una testimonianza di eccezionale rilievo dell'architettura e della cultura figurativa della Roma neroniana. Inserita nel contesto urbano della Roma imperiale, la residenza riflette la progressiva trasformazione del potere imperiale in una dimensione fortemente scenografica e rappresentativa. Il complesso, articolato in padiglioni, ambienti di rappresentanza, giardini e spazi monumentali, si caratterizzava per l'impiego di materiali preziosi, apparati pittorici, stucchi e soluzioni architettoniche innovative. In ambito nazionale, rappresenta un importante riferimento per la conoscenza dell'architettura romana e delle tecniche decorative di età imperiale, in rapporto ai principali complessi archeologici della penisola. Sul piano internazionale, la Domus Aurea assume particolare rilevanza per la storia dell'arte occidentale: la riscoperta degli ambienti interrati durante il Rinascimento influenzò artisti e decoratori, favorendo la diffusione delle cosiddette "gr		
Missione		
La missione del Parco archeologico del Colosseo è garantire la tutela, la conservazione, la valorizzazione e la fruizione del patrimonio archeologico di propria competenza. Attraverso attività di ricerca, studio, manutenzione e divulgazione, il Parco		

promuove la conoscenza e la salvaguardia dei beni culturali, materiali e immateriali, favorendone la trasmissione alle generazioni future. La missione si sviluppa anche attraverso la collaborazione con istituzioni e partner nazionali e internazionali, con l'obiettivo di integrare ricerca scientifica, conservazione e valorizzazione culturale. In questo quadro, la Domus Aurea costituisce un bene di particolare rilevanza, per il quale la tutela delle strutture e degli apparati decorativi si accompagna alla ricerca archeologica e alla valorizzazione del complesso.

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 di servizi e società in house del Mic.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
ND	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Daniele	Fortuna
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario	06.69984413
Email	
daniele.fortuna@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9.30-17.30	Altro
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	- Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio, 25 dicembre (salvo diverse disposizioni)
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e

in media circa 156	servizi
	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • On line c/o sito web del museo/polo	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• On line c/o sito web del museo/polo	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Non presente	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	• Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	• 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
> 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
Addetti alla vigilanza	- Scivoli/rampe - Montascale
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	30
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
< 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
Più di una volta a settimana	
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	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	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
No	No

Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
Disponibili in inglese e/o altre lingue	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
- Ad orari fissi - Disponibili in inglese o in altre lingue	- Postazioni audio/video - Gratuiti
Strumenti online	
Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
No	Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
Non presenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
Non presente	Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Esterni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	Trimestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere	

periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Moisai, voci contemporanee in Domus Aurea Visite guidate che culminano con performances di musica, teatro e danza
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Attività di ricerca
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Editate in proprio	- Architettura - Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Mailing list - Newsletter - Social network	- Sponsorizzazioni - Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
Partnership con altri istituti	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : con prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
Sì : con prenotazione/iscrizione	Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
Sì : con prenotazione/iscrizione	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
Gestione diretta	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Sì

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

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

1000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

50

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- No

Fototeca

- Sì

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

Sì	territorio
	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
• Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee	
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	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
• Enti territoriali • Operatori economici • Imprenditoria locale • Università e istituti di formazione • Musei	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
• 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 della Domus Aurea mira a migliorare la qualità della visita nel rispetto delle esigenze di tutela e conservazione, che limitano l'incremento dei flussi. Attraverso tecnologie innovative e nuovi strumenti di comunicazione, si intende rendere la fruizione più consapevole, accessibile e coinvolgente, ampliando e diversificando i pubblici e valorizzando il patrimonio.	
Iniziative finalizzate al miglioramento	
Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale,	Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti,

zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)	comodati, rotazione dei depositi, ecc.)
Progetti per l'ampliamento delle aree fruibili da parte dell'utenza	Accordi con altri Musei per prestiti temporanei di opere
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.)	
Mostre temporanee, festival di arti performative (Moisai), pubblicazioni di testi scientifici e/o divulgativi	

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	Indirizzo / Address
Parco archeologico del Colosseo	Piazza Santa Maria Nova, 53
Tel	Email
0669984469	pa-colosseo@cultura.gov.it