



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 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	
Via degli Stabilimenti 5	
Città	Cap
Roma	00019
Denominazione	Acronimo
SANTUARIO DI ERCOLE VINCITORE	SEV
Sito Web	Email
https://villae.cultura.gov.it/	viviana.carbonara@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
dott. Andrea Bruciati	0774 330329

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Villa Adriana	Largo Marguerite Yourcenar, 1 - 00019 Tivoli (RM)
Villa d'Este	Piazza Trento 5 - 00019 Tivoli (RM)
Mensa Ponderaria	Piazza del Duomo, 4 Tivoli (RM)

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

Il santuario fu iniziato nel II sec. a.C., fuori della cinta muraria antica, sul luogo di un culto più antico connesso ai traffici con il Sannio. I livelli superiori dedicati al culto sono sostenuti da una grandiosa sostruzione. L'impianto ebbe schema rettangolare: su tre lati erano portici disposti su due piani; al centro, un alto podio fornì la base al tempio; davanti, fu realizzata la cavea del teatro. Una grande galleria in muratura, la via Tecta, ingloba la via consolare Tiburtina. Ai suoi lati si aprono ambienti con destinazione non culturale. E' probabile che l'abbandono dell'edificio sia avvenuto con la conquista di Tivoli da parte dei Goti di Totila nel VI secolo. Nel 1227 si insediano le chiese di Santa Maria del Passo e di San Giovanni in Votano, costruito sul tempio. Nel 1612 la Camera Apostolica attiva nell'area una fabbrica d'armi: da questo momento la vocazione industriale del luogo perdura fino al 1970, con l'impianto di ferriere, centrali idrauliche e cartiera.

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

Il sito offre un percorso che permette di considerare l'inserimento del complesso monumentale nel contesto paesaggistico degli orti Estensi, della Campagna Romana e dell'agro Tiburtino, lungo la gola dell'Aniene e di ripercorrere i due millenni ininterrotti di vita delle strutture osservando il palinsesto creatosi tra gli edifici sacri del santuario romano e le diverse fabbriche e opifici

che si sono ad essi succeduti. Il percorso prevede l'osservazione del grandioso podio del tempio, sovrastante il teatro (utilizzato per spettacoli estivi), il passaggio nel Triportico che limitava il terrazzamento e lungo la Via Tecta, grandiosa copertura della via Tiberina-Valeria, su cui si aprono ambienti voltati e un Antiquarium. Qui sono presenti famose opere provenienti dal sito e raffigurazioni di Ercole, tra cui il noto Ercole giovane sulla leontè. Il complesso antico si ricollega ai modelli italici e mediterranei dei santuari terrazzati con teatro dedicato agli spettacoli sacri.

Missione

Il sito, inserito nel contesto storico e architettonico di grande interesse del centro di Tivoli e ad esso intimamente collegato, oltre ad essere attivo nella tutela e nella valorizzazione di quanto presente, promuove attività educative e culturali, intese a mettere a sistema la relazione e l'integrazione con il territorio e con la cittadinanza, creando un ponte con la contemporaneità e favorendo l'inserimento del sito nell'ambito culturale europeo. A tal fine utilizza i propri spazi, e li mette a disposizione, per manifestazioni ed eventi di natura culturale sovranazionale e/o intimamente collegate alle realtà della tradizione locale e alle necessità degli Istituti scolastici e Universitari, favorendo informazioni, comunicazioni, documentazione scientifica e assistenza alla ricerca. Peculiare del complesso è la presenza di depositi di materiale archeologico e osteologico proveniente da tutto il Lazio, accessibili a tutti gli studiosi e ricercatori.

Compiti e servizi

I servizi sono resi a tutti i fruitori. Il Laboratorio didattico, oltre a fornire supporti di ricerca e divulgazione, in collegamento ai principali social e organizzazioni culturali (F@mu, Museo Nazionale Tattile Omero, ecc.) fornisce supporti e personale dedicato per tutti i portatori di disabilità. È disponibile un Laboratorio di restauro, depositi per materiali archeologici e antropologici e un Laboratorio d'Antropologia.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

6

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Viviana

Cognome

Carbonara

Qualifica

Funzionario Archeologo

Telefono

0774 330329

Email

viviana.carbonara@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

10.00-19.00

Invernale: orario

9.30-17.00

Orario di apertura Feriale

9.30-17.00/10.00-19.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7/9

Giorni di apertura	Effettua il giorno di chiusura settimanale
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do 	No
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura	Numero di giorni di apertura annua
1° gennaio e il 25 dicembre, salvo eventuali aperture straordinarie su progetto che vengono segnalate sul sito web	363
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
Si	Si
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Facility card • Biglietti differenziati museo / parco 	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Audioguide
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria 	<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	<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	100%
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"> • Montascale • Ascensore • Mezzi di locomozione per parchi/aree
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	6
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Gli spazi espositivi sempre aperti sono la Sala Mecenate e le Sale dell'Antiquarium. La Sala Anio è aperta per eventi organizzati.	No

Pulizia delle sale

- Giornaliera
- 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%

Spazi comunque visitabili

Il percorso prevede il passaggio in un'area verde lungo il fianco del podio del tempio, della scalinata e fontana; poi il Teatro e la terrazza che si affaccia sulla Campagna Romana. Si visita l'Antiquarium e si procede lungo la Via Tecta, dove si aprono grandiosi ambienti voltati. Da lì si raggiunge il Triportico e le sale annesse, e l'area industriale e vista panoramica della Valle dell'Aniene

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Solo interna

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

Sì

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

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • 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 • Disponibilità di sussidi • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Dispositivi "mobile" • Gratuiti • A pagamento
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili 	
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"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
10.00-19.00	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • 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	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • In concessione
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Sì</p>	<p>Il teatro ospita in estate eventi vari, tra cui opere teatrali promosse da enti locali. Nelle giornate indette dal MiC (Festa dei Musei, Giornata della Musica, Giornate Europee del Patrimonio, ecc.) si svolgono manifestazioni, convegni, concerti, utilizzando anche gli ambienti interni. Il complesso ospita annualmente eventi legati ai prodotti tradizionali del territorio, quali olio e uva, in particolare Tivolio e Le Vigne del Cardinale.</p>
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
<p>Sì</p>	<p>Il Santuario di Ercole Vincitore fa parte dell'ERIH, European Route of Industrial Heritage. Accordi con Soprintendenze ABAP, per conservazione, restauro e studio materiali archeologici e/o antropologici. Convenzioni di ricerca e restauro con Università Nazionali e Internazionali. Convenzioni con Istituti scolastici a livello regionale.</p>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Editate in proprio • Editoria didattica 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Archeologia • Storia • Etnoantropologia • Scienze naturali
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Cartellonistica • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Sponsorizzazioni • Crowdfunding • Concessione in uso degli spazi • Progetti europei
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati • Volontariato 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
<p>Sì</p>	<p>Sì</p>
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
<p>Sì</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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

Gestione diretta

10.00-17.00

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

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

10.00-17.00

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Orario

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

10.00-17.00

Numero di opere inventariate

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

12.000

< 50%

Numero di opere esposte

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

110

< 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

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione-

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni,

Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> < 50% Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> < 50% Consultabili in sede 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% Consultabili in sede Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> Si Disponibili on-line
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	<p>Su richiesta e previa autorizzazione della Direzione dell'Istituto per motivi di studio.</p>
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	<p>Su richiesta e previa autorizzazione della Direzione dell'Istituto per motivi di studio.</p>
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
<p>Sì</p>	<p>Sì</p>
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 Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> Sì, con altri musei del territorio Sì, con altri musei affini per tipologia Sì, con enti e istituzioni culturali Sì, con altri soggetti 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

storia del territorio

Sì, all'interno del museo

Sì, all'interno del museo

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

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- 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.)**

In un'ottica di maggiore inclusività delle strutture pertinenti all'Ist. VA-VE e di messa a sistema delle stesse, si propone di fornire all'utenza, a seguito di accordi con il Comune di Tivoli, un servizio navetta dai parcheggi cittadini per agevolare l'accesso al sito.

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.)**

Il sito è interessato da un progetto complessivo di interventi di consolidamento, restauro, messa in sicurezza, valorizzazione della via Tecta, Area Sacra dei Votani e braccio orientale del Triportico.

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

Per una maggiore valorizzazione dei monumenti, volta ad una diversificazione dell'offerta all'utenza, si avvierà un programma di rotazione dei materiali esposti, conservati nei depositi, del SEV.

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

Si sta portando avanti un progetto di implementazione

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.)

Oltre ad eventi di tipo promozionale con aziende disponibili

dell'offerta per concessioni in uso degli spazi

alla sponsorizzazione e con enti che collaborano attivamente con l'Istituto (Comune di Tivoli, Istituti Scolastici e Universitari) si stanno sviluppando nuovi percorsi per l'accessibilità culturale (video in LIS, videogioco).

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

Istituto Villa Adriana e Villa d'Este

Tel

07745589

Indirizzo / Address

Piazza Trento 5 00019 Tivoli

Email

va-ve@cultura.gov.it