



## 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**

Piemonte

**Area Geografica**

Nord

**Indirizzo**

corso Industria s.n.c.  
Italia

**Città**

Monteu da Po (TO)

**Cap**

10020

**Denominazione**

Area archeologica della città romana di Industria

**Email**

[federico.barello@beniculturali.it](mailto:federico.barello@beniculturali.it)

**Responsabile**

Federico Barello

**Telefono**

011-19524424

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1990

**Notizie storiche**

La città antica di Industria (I-V secolo d.C.) sorgeva sulla riva destra del fiume Po, nella stretta pianura tra questo e le colline del Monferrato, sui primi terrazzi fluviali. Fu fondata probabilmente con funzioni di scalo fluviale in un importante punto di congiunzione tra le idrovie del Po e della Dora Baltea, nei pressi di un luogo di incontro e scambio preromano, che Plinio il Vecchio riferisce chiamarsi Bodincomago, "mercato sul Po".

Oggi è fiancheggiata da campi, dalla ferrovia (è di fronte alla stazione di Monteu) e dalle case sorte lungo la strada che sale al paese.

La scoperta del sito risale alla metà del XVIII secolo, mentre importanti indagini di scavo vennero condotte nel 1908 e 1811, e, a cura della Soprintendenza, a partire del 1966.

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

L'area è situata a circa 35 km da Torino, nel territorio comunale di Monteu da Po, all'incrocio tra la strada provinciale n. 590 della Val Cerrina e la via che da questa conduce al paese.

Occupava una superficie pianeggiante di circa 33.000 mq compresa tra la strada provinciale, corso Industria, la ferrovia Chivasso-Asti e il rio di Monteu. L'area attualmente visitabile comprende parte della quartieri centrali della città, in corrispondenza dell'incrocio tra un cardine e un decumano, tra i quali quello maggiormente esplorato risulta essere stato destinato al culto, comprendente i resti di un tempio su podio e un grande cortile terminante ad emiciclo. Si ritiene, sulla base di molti oggetti rinvenuti, che le divinità alle quali era dedicato fossero l'egizia Iside e il suo compagno Serapide. Gli scavi comprendono anche parti di due insule, con i resti delle botteghe che si affacciavano sulla strada, cortili interni, e ambienti con pavimentazioni di pregio.

**Missione**

L'Area archeologica è stata istituita per tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza dell'antico insediamento e del patrimonio archeologico emerso nel corso degli scavi. Tale compito si esplica attraverso la vigilanza, il restauro, la manutenzione del verde, l'apertura al pubblico, la catalogazione e lo studio delle strutture e dei reperti, la divulgazione dei dati scientifici attraverso varie forme di comunicazione e l'organizzazione di eventi culturali.

**Compiti e servizi**

L'Area svolge un servizio pubblico destinato alla fruizione e alla conoscenza dei beni archeologici e ha la funzione di testimoniare il nostro passato, indirizzando il pubblico, in particolare le nuove generazioni, alla conoscenza della storia del territorio e ai segni che ne costituiscono la testimonianza.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Federico

**Cognome**

Barello

**Qualifica**

Funzionario archeologo

**Telefono**

011-19524424

**Email**[federico.barello@beniculturali.it](mailto:federico.barello@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Dalle 9:00 al tramonto per 7 ore al giorno con orario mattutino o pomeridiano a settimane alterne

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

7

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

230

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

In costruzione

**Presenza di social media**

No

**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**

No

**Biglietteria**

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica

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

In corso di realizzazione

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Segnali sui percorsi e i servizi

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

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

< 50%

**Personale dedicato**

No

**Fruizione****Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Meno 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**

Esiste un percorso attrezzato attraverso tutta l'area degli scavi che consente al visitatore di avere una visione completa di tutte le aree oggetto di indagine archeologica.

**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

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

No

**Schede mobili**

No

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**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**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Notte dei Musei, Giornate Europee del Patrimonio, Giornate dell'Archeologia

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

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

- Sito web

**Risorse aggiuntive**

- Non presenti

**Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**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**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Mailing list
- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio

**Orario**

8:30-15:30

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&lt; 50%

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

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- No

**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**

- Sì, partecipando a percorsi tematici

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri soggetti

#### **È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

#### **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
- Università e istituti di formazione

#### **Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Mailing list
- 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.)**

L'area archeologica della città romana di Industria costituisce il polo centrale del territorio di riferimento in rapporto alla storia insediativa e ai monumenti storico-artistici principali, da Lauriano a Verrua Savoia.

### **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.)**

Migliorare l'offerta al pubblico attraverso la predisposizione di sussidi didattici per la visita in sito e la disponibilità di materiali per la preparazione della stessa o a seguito della stessa da scaricarsi on-line.

Realizzazione un centro visita per l'accoglienza dei visitatori presso la ex Stazione ferroviaria.

#### **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.)**

Un Accordo di Programma tra Direzione Regionale MiBACT, Regione Piemonte, Comune di Monteu da Po, Politecnico di Torino, siglato il 9 giugno 2009 ha portato alla redazione di un documento contenente le "Linee Guida per la redazione di un Programma di Intervento" (luglio 2010), con schede descrittive i singoli interventi ritenuti strategici dal Tavolo Tecnico

### **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**

Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per la città metropolitana di Torino

**Indirizzo / Address**

piazza San Giovanni, 2 - 10122 TORINO

**Tel**

011-5220403

**Email**

sabap-to@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**