



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Area archeologica e Museo delle "grotte di Catullo"  
Sirmione (Brescia)

# Carta della qualità dei servizi

2009

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare, per quanto possibile, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'area archeologica delle "grotte di Catullo" si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

#### ▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa area archeologica si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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*

L'area archeologica 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 dell'area archeologica perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### **Area archeologica e Museo delle “grotte di Catullo”**

**Piazzale Orti Manara**

**25019 Sirmione (BS)**

**Tel.+39 030 916157; fax +39 030 9906002**

**e-mail: [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) sito web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>**

### **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

L'area archeologica delle “grotte di Catullo” è un Istituto di proprietà statale (demanio culturale inalienabile), destinato alla pubblica fruizione. Dipende dalla Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia (via E. De Amicis, 11, 20123 Milano, tel.+39 02 89400555; fax +39 02 49404430; [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) ), organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. Alla stessa Soprintendenza fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso la zona.

L'area archeologica è situata all'estremità della penisola di Sirmione, nella parte meridionale del lago di Garda. Occupa una superficie di circa 70.000 metri quadrati, costituita da un grande oliveto, entro cui sono conservati i resti di una grandiosa villa romana e di un tratto delle mura di fortificazione della penisola. Presso l'ingresso dell'area archeologica si trova il Museo, aperto al pubblico dal 1999, dove sono esposti i materiali rinvenuti negli scavi dell'edificio antico e in altri scavi effettuati nel centro storico di Sirmione e in diverse località del lago di Garda.

I primi provvedimenti di tutela della villa romana e dei terreni intorno all'edificio antico risalgono al 1911-1912; fra il 1947 e il 1949 fu effettuata l'acquisizione pubblica dell'area, data in consegna alla Soprintendenza nel 1951: da allora è aperta al pubblico.

L'area archeologica riveste un grandissimo interesse e fascino per l'insieme di diversi elementi, quali l'eccezionale posizione panoramica, la bellezza del paesaggio naturale, l'importanza storica e monumentale della villa romana, che costituisce l'esempio più grandioso di edificio privato di carattere signorile di tutta l'Italia settentrionale.

E' uno dei siti archeologici italiani con più alta affluenza di visitatori.

### **COMPITI E SERVIZI**

L'area archeologica e il Museo sono stati istituiti al fine di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza del monumento antico e del patrimonio archeologico mobile proveniente dagli scavi della villa romana di Sirmione e da altri luoghi dell'area gardesana occidentale.

L'area archeologica e il Museo svolgono un servizio pubblico destinato alla fruizione e alla conoscenza dei beni archeologici e hanno la funzione di testimoniare il nostro passato, educando in particolare le nuove generazioni al rispetto del patrimonio storico del territorio nazionale.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

#### ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

Il Piazzale di ingresso, la biglietteria e il Museo sono privi di barriere architettoniche e adeguati all'accesso di visitatori con ridotte capacità motorie; nel Museo sono presenti ascensore e servizi igienici dedicati.

L'area archeologica per le sue caratteristiche con strutture antiche disposte su tre diverse quote e per i forti dislivelli naturali è di difficile accesso per visitatori disabili. Esiste un percorso facilitato, privo di barriere architettoniche, ma i sentieri con ghiaia ne sconsigliano l'utilizzo per visitatori con difficoltà motorie.

In Museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e le persone.

#### ORARI E GIORNI DI APERTURA

L'area archeologica e il Museo si impegnano a estendere il più possibile l'orario di apertura, compreso il sabato, la domenica e le festività principali.

Orario di visita: dal 1° marzo al 31 ottobre, nei giorni feriali 8.30–19.30, nei giorni festivi 9.00-18;  
dal 1° novembre al 28 febbraio, nei giorni feriali 8.30–17; nei giorni festivi 8.30-14.

Giorno di chiusura settimanale :

lunedì non festivo o martedì successivo al lunedì festivo; altri giorni di chiusura sono 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.

La biglietteria è aperta sino a mezz'ora prima della chiusura dell'area archeologica.

La chiusura dell'area archeologica è preannunciata mediante segnale acustico.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso è a pagamento. Il biglietto è ridotto del 50 % per i cittadini Italiani e di Paesi dell'Unione Europea di età compresa fra i 18 e i 25 anni e per gli insegnanti di ruolo nelle scuole statali italiane che non accompagnino scolaresche, muniti di valido documento di identità

L'accesso è gratuito per :

1. cittadini italiani e dell'Unione Europea che non abbiano compiuto il diciottesimo o che abbiano superato il sessantacinquesimo anno di età
2. cittadini di Paesi non comunitari a "condizione di reciprocità"
3. scolaresche, purchè fornite di lettera di accompagnamento del Direttore didattico o del Preside in cui si attesti il numero degli studenti e i nominativi degli insegnanti, se accompagnano scolaresche, muniti di valido documento di identità in cui sia indicata la professione
4. guide turistiche italiane e dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità
5. interpreti turistici italiani e dell'Unione europea quando occorra la loro opera a fianco della guida, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità
6. personale del Ministero per i beni e le attività culturali
7. membri I.C.O.M. (International Council of Museums)
8. cittadini italiani e dell'Unione Europea disabili e un loro familiare o altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria
9. studenti iscritti alle facoltà di architettura, di conservazione dei beni culturali, di scienze della formazione, ai corsi di laurea in lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico-artistico delle facoltà di lettere e filosofia e alle Accademie di Belle Arti, o a facoltà, corsi e istituti corrispondenti

- negli Stati membri dell'Unione europea, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso
10. giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta
  11. tutti nelle giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura

I visitatori che abbiano meno di dodici anni devono essere accompagnati.  
Per la visita non è necessaria la prenotazione.

### **ATTESA PER L'ACQUISTO DEL BIGLIETTO**

L'Istituto si impegna a garantire al pubblico il completamento delle operazioni di biglietteria e l'intervallo fra queste e l'ingresso all'area archeologica entro un tempo massimo di 20 minuti. Per le classi si impegna a garantire l'ingresso entro un tempo non superiore ai 30 minuti.

### **ACCOGLIENZA**

Pannelli in più lingue con informazioni sugli orari e sulle modalità di accesso sono presenti nel Piazzale di ingresso e a circa 200 metri prima dell'area archeologica. Un terzo punto di informazione si trova presso la biglietteria, dove sono disponibili gratuitamente, su richiesta, pieghevoli in italiano e tedesco con informazioni e pianta della villa romana, stampati con planimetrie orientative dell'area archeologica, schede didattiche per le scuole e copia della carta dei servizi.

All'inizio del percorso di visita della zona archeologica e all'ingresso del Museo si trovano pannelli con mappe generali della villa e globali dell'area archeologica e del Museo.

All'ingresso e lungo tutti i percorsi è presente inoltre una più specifica segnaletica di orientamento (entrata/uscita/servizi igienici/ museo/area archeologica, ecc.).

I servizi igienici si trovano all'ingresso dell'area archeologica e presso il Museo. Questi ultimi sono utilizzabili anche da parte di disabili.

In Piazzale Orti Manara si trovano diverse panchine posizionate verso l'affaccio al lago o presso l'ingresso all'area archeologica, vicino alla biglietteria, nello spazio di attesa. Poco lontano, nello stesso Piazzale, è presente un servizio bar, aperto dalla primavera all'autunno. Nel portico di accesso, nella sala centrale e all'uscita del Museo, prima dell'inizio della visita alla zona archeologica, si trovano spazi di sosta, con sedili e panche. Anche lungo i percorsi di visita dell'area archeologica sono collocate diverse panchine.

Il personale addetto ai servizi di vigilanza, compatibilmente con l'espletamento del lavoro di sorveglianza, fornisce indicazioni sui servizi e sui percorsi di visita della zona e del Museo.

### **FRUIZIONE**

#### **■ ampiezza**

I vani dell'edificio antico sono visitabili per il 98 %. Data l'estensione del complesso la visita completa del Museo e dell'area archeologica, seguendo il percorso consigliato, richiede non meno di un'ora.

Il Museo è di norma aperto al pubblico insieme all'area archeologica e con lo stesso orario. Qualora dovesse essere temporaneamente chiuso, ne viene data comunicazione presso i pannelli informativi esterni all'area archeologica e presso la biglietteria. E' data comunicazione presso la biglietteria anche di eventuali modifiche dei percorsi di visita, nel caso in cui, durante l'esecuzione di lavori, siano effettuate per motivi di sicurezza del pubblico variazioni dei percorsi stessi.

### ■ *strumenti per la conoscenza*

Nel portico antistante il Museo e nel Museo sono presenti pannelli di inquadramento generale delle diverse sezioni in italiano, tedesco, inglese, collocati a muro e all'interno delle vetrine; tutti gli oggetti esposti sono dotati di didascalie esplicative.

Nell'area archeologica sono collocati 4 grandi pannelli bifacciali in italiano, tedesco, inglese con informazioni sulla villa romana, planimetrie e ricostruzioni in 3D; nei vani di maggior importanza sono stati posizionati piccoli pannelli in più lingue con numerazione e identificazione dell'ambiente, insieme a indicazioni planimetriche.

La guida dell'area archeologica è consultabile presso il Museo.

### ■ *educazione e didattica*

Non è prevista la prenotazione per gruppi o scolaresche. Per le scuole dell'obbligo vengono fornite su richiesta schede didattiche, disponibili gratuitamente presso la biglietteria.

Per richiedere il supporto di una guida si può contattare l'Ufficio IAT di Sirmione, viale Marconi, 2, tel. 030/916114 – fax 030/916222.

Informazioni su orari e modalità di accesso all'area archeologica sono fornite telefonando al n. +39 030 916157 (ore 8 – 20) o direttamente presso la biglietteria durante l'orario di apertura.

Informazioni on line sull'area archeologica si trovano nel sito della Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

### ■ *documentazione sui beni conservati*

La riproduzione fotografica o con filmati dell'area archeologica senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare alla Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 49404430; [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it)) una domanda di autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D.Lgs. n. 41 del 22 gennaio 2004, artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dalla Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 49404430; [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it)) entro un termine massimo di 40 giorni.

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RAPPORTI CON IL PUBBLICO

#### RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

E' a disposizione del pubblico presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che verrà visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere anche inviati via e-mail all'indirizzo [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it)

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

avvalersi del Registro dei suggerimenti e dei reclami o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato oppure inviare una e-mail all'indirizzo [sba-lom@beniculturali.it](mailto:sba-lom@beniculturali.it) o un fax al numero 02.89404430

Nel caso di reclami motivati la Soprintendenza si impegna a prevedere una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato (che non costituisce né indennizzo, né risarcimento), consistente in un biglietto per una successiva visita o un invito personalizzato per un evento particolare.

L'area archeologica effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetto di attenta analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet della Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia, [http:// www.archeologica.lombardia.beniculturali.it](http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati e comunque almeno ogni due anni.

L'Istituto si impegna a conservare, tutelare e valorizzare il patrimonio archeologico presente nell'area archeologica e nell' Antiquarium per mantenerlo fruibile per le future generazioni, compatibilmente con i fondi messi a disposizione dal Ministero per i beni e le attività culturali o da altre istituzioni o da privati.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Area archeologica e Museo delle "grotte di Catullo", Sirmione (BS)**  
Piazzale Orti Manara  
Tel.030.916157. Fax 030.9906002.

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**