



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Area archeologica e Antiquarium della villa romana Desenzano
del Garda (Brescia)

Carta della qualità dei servizi

2015

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 della villa romana di Desenzano del Garda 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 Antiquarium della villa romana

Via Crocefisso, 22

25015 Desenzano del Garda (BS)

Tel. +39 030 9143547 fax +39 030 9123147

e-mail:

villaromana.desenzano@beniculturali.it

sar-lom@beniculturali.it

siti web:

www.villaromanadesenzano.beniculturali.it

www.archeologica.lombardia.beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'area archeologica della villa romana 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; sar-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 si trova nel centro storico di Desenzano del Garda, cittadina situata sulla sponda meridionale del lago di Garda, in un ampio golfo, delimitato a est dalla penisola di Sirmione.

L'area archeologica, entro cui sono conservati i resti di una grande villa romana, solo parzialmente portata in luce, occupa una superficie di circa 8.000 metri quadrati. Presso l'ingresso dell'area archeologica si trova l'Antiquarium, aperto al pubblico dall'inizio degli anni Settanta del secolo scorso e di recente oggetto di un ampliamento e di un nuovo allestimento. Qui sono esposti alcuni dei più interessanti materiali rinvenuti negli scavi dell'edificio antico.

La scoperta della villa e i primi provvedimenti di tutela risalgono al 1921; nel 1925 fu acquisita dallo Stato la zona allora scavata, corrispondente a una piccola parte del Settore A, successivamente, negli ultimi decenni del secolo scorso, fu effettuata l'acquisizione pubblica della restante area.

L'area archeologica riveste un grandissimo interesse per l'importanza storica e architettonica della villa romana, con un ricco complesso di mosaici pavimentali: essa costituisce il più importante esempio in Italia settentrionale delle grandi ville tardoantiche.

L'affluenza del pubblico ha avuto un notevole incremento nel corso degli ultimi anni.

COMPITI E I SERVIZI

L'area archeologica e l'Antiquarium sono stati istituiti al fine di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza della villa romana e del patrimonio archeologico mobile proveniente dagli scavi della villa.

L'area archeologica e l'Antiquarium 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'

ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA

L'area archeologica è priva di barriere architettoniche, anche se l'utilizzo di una parte del percorso di visita è sconsigliato per visitatori con gravi difficoltà motorie. Le sale dell'Antiquarium sono accessibili per visitatori disabili attraverso gli ingressi che affacciano sull'area archeologica.

Per le caratteristiche dell'edificio storico in cui si trova l'Antiquarium è possibile la presenza contemporanea per la visita di un numero massimo di 28 persone.

Nell'Antiquarium sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza.

ORARI E GIORNI DI APERTURA

L'orario di visita dell'area archeologica è, dall' entrata in vigore dell'ora legale 8.30-19.30, dall'entrata in vigore dell'ora solare 8,30-17,30;

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 e dell'Antiquarium.

MODALITA' 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 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 non che non abbiano compiuto il diciottesimo anno di età
2. scolaresche, purché 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
3. guide turistiche italiane e dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità
4. 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
5. personale del Ministero per i beni e le attività culturali
6. membri I.C.O.M. (International Council of Museums)
7. 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
8. 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
9. giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta
10. tutti nelle giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura
11. la prima domenica di ogni mese

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 entro un tempo massimo di 5 minuti. Per le classi si impegna a garantire l'ingresso entro un tempo non superiore ai 15 minuti.

ACCOGLIENZA

Punti di informazione in più lingue (italiano, inglese, tedesco) con orari e modalità di accesso sono presenti all'ingresso all'area archeologica, all'esterno dell'Antiquarium e presso la biglietteria. Qui è disponibile gratuitamente, su richiesta, un opuscolo in italiano, inglese, tedesco e francese con dettagliate informazioni, immagini e piante della villa romana; ugualmente all'interno dell'Antiquarium, in una delle sale museali adiacente la biglietteria, è collocato un supporto multimediale: Visita virtuale dei siti Archeologici del Garda (Palafitte, Ville Romane, Castelli), a disposizione degli utenti.

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

All'inizio del percorso di visita alla zona archeologica è collocata una grande mappa tattile per non vedenti e ipovedenti con planimetria della villa e dell'Antiquarium, con indicazione dei percorsi, dei servizi, delle passerelle, dell'ingresso/uscita, ecc. e infine con informazioni sull'edificio antico percepibili mediante il tatto attraverso diverse tipologie di rilievo o mediante colori in forte contrasto cromatico, con legende in italiano e inglese in codice Braille e in stampatello.

All'ingresso e lungo i percorsi è presente, ove necessario, una più specifica segnaletica di orientamento.

I servizi igienici si trovano all'ingresso dell'area archeologica, presso l'Antiquarium.

Nelle sale dell'Antiquarium, nel cortile di accesso all'area archeologica e nell'area archeologica si trovano spazi di sosta con sedie e panchine.

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

FRUIZIONE

AMPIEZZA

Tutta l'area archeologica e l'Antiquarium sono visibili al pubblico. La visita completa dell'Antiquarium e dell'area archeologica, seguendo il percorso consigliato, richiede non meno di 40 minuti.

L'Antiquarium è aperto al pubblico insieme all'area archeologica e con lo stesso orario durante la stagione estiva, in inverno rimane aperto sino alle ore 19.30. E' data comunicazione presso la biglietteria di eventuali modifiche dei percorsi di visita, nel caso in cui durante l'esecuzione di lavori siano effettuate variazioni dei percorsi stessi per motivi di sicurezza del pubblico.

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Nell'Antiquarium sono presenti pannelli in italiano, tedesco, inglese, collocati a muro; tutti gli oggetti esposti

sono dotati di didascalie esplicative in italiano e in inglese. Una parte degli oggetti esterni alle vetrine hanno didascalie tattili in codice Braille, per non vedenti.

Nell'area archeologica sono collocati pannelli bifacciali in italiano e in tedesco, con informazioni sulla villa romana, planimetrie e ricostruzioni in 3D e pannelli di dettaglio in italiano e in inglese.

La guida dell'area archeologica è consultabile presso l'Antiquarium. Sono qui disponibili, su richiesta, schede mobili in codice Braille per non vedenti, con notizie sulla villa romana.

Per le scuole elementari vengono fornite, su richiesta, schede didattiche, disponibili gratuitamente presso la biglietteria.

Non è obbligatoria la prenotazione per gruppi o scolaresche; è consigliabile però per le scuole o per i gruppi numerosi dare comunicazione del giorno della visita per evitare attese nella visita all'Antiquarium (tel. 030/9143547- fax.0309123147).

Per richiedere il supporto di una guida si può visitare il sito della Provincia di Brescia all'indirizzo; www.provincia.brescia.it;

Informazioni su orari e modalità di accesso dell'area archeologica sono fornite telefonando al n. +39 030 9143574 (ore 8 – 20) o direttamente presso la biglietteria durante l'orario di apertura.

Informazioni on line sull'area archeologica si trovano nel sito della Villa Romana: <http://www.villaromanadesenzano.beniculturali.it>, su quello della Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> , e sulla pagina Facebook ufficiale della Villa Romana di Desenzano del Garda.

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 Archeologia della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 49404430; sar-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 Archeologia della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 49404430; sar-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 ed eventuali commenti possono essere anche inviati via e-mail.

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 sar-lom@beniculturali.it o un fax al numero 02.89404430.

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

In 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 gratuito per una successiva visita.

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet della Soprintendenza Archeologia 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo o da altre istituzioni o da privati.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Area archeologica e Antiquarium della villa romana
Desenzano del Garda (Brescia)
Via Crocefisso, 22
Tel. +39 030 9143547 fax +39 030 9123147
e-mail: villaromana.desenzano@beniculturali.it
sar-lom@beniculturali.it

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