Complesso monumentale

Castello di Santa Severa

Carta della qualità dei servizi

Presentazione

Il Complesso monumentale del Castello di Santa Severa è una delle più importanti aree di interesse storico - archeologico sulla costa tirrenica a nord di Roma, una meraviglia italiana, un luogo straordinario che la Regione Lazio ha voluto riaprire ai cittadini già dal 2014 per permettere loro di godere del suo fascino storico, artistico ed archeologico.

Il Complesso costituisce oggi uno dei più importanti poli museali e culturali del litorale romano, avviandosi a divenire un vero e proprio motore di sviluppo, un volano di crescita socio-economica per il territorio regionale ed un attrattore di vasta scala, a fronte delle sue grandi potenzialità e del suo incommensurabile valore dal punto di vista culturale, artistico ed archeologico.

La Regione Lazio ha affidato alla propria società *in house* LAZIOcrea S.p.A. (Gestore) – giusto contratto stipulato in data 13/01/2017 - l'esecuzione dei servizi e delle attività di gestione e valorizzazione del Complesso monumentale del Castello di Santa Severa per la durata di anni sei (6).

La LAZIOcrea S.p.A. è quindi deputata alla valorizzazione di questo inestimabile patrimonio, promuovendone la conoscenza mediante un percorso coerente con le condizioni di contesto, con le potenzialità del bene, con la domanda attesa e con il tessuto relazionale ed istituzionale locale, in modo da raggiungere ampie fasce di pubblico e garantire la massima accessibilità e fruibilità del Complesso, migliorando l'esperienza complessiva di visita attraverso una rinnovata offerta al pubblico di qualità ed efficienza.

Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 ("*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.*"), è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

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.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di iniziative di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Principi fondamentali generali

Lo svolgimento delle attività all'interno del Complesso Monumentale di Santa Severa si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

- **Trasparenza**

La trasparenza, alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, è intesa come accessibilità totale alle informazioni. La normativa vigente in materia prevede che debbano essere garantiti: il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

- **Uguaglianza e imparzialità**

Ogni utente ha diritto a un uguale trattamento, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Complesso monumentale 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 ed ai soggetti svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

- **Continuità**

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità secondo gli orari comunicati. In caso di impedimenti gli utenti dovranno essere tempestivamente avvisati e dovranno essere adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- **Partecipazione**

Il Gestore 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 Gestore persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Descrizione della Struttura

Caratteristiche Essenziali

Il Castello di Santa Severa, di proprietà della Regione Lazio, è ubicato nel Comune di Santa Marinella (RM) e racchiude al suo interno diverse strutture di pregio ed importanza storico-archeologica e culturale.

La sua storia risale a più di 2000 anni fa: i primi insediamenti risalgono all'Età del Bronzo, quando le popolazioni si stabilirono in questo tratto di costa tirrenica per le sue caratteristiche ambientali, in particolare per la presenza di numerosi corsi e sorgenti d'acqua dolce.

A partire dal VII sec. a.C., in corrispondenza di questo promontorio, fu fondata *Pyrgi*, espressione della potenza marittima dell'etrusca *Caere*, l'odierna Cerveteri, che, insieme alle altre città dell'Etruria costiera, esercitava il controllo quasi incondizionato del Mar Tirreno. L'insediamento etrusco si sviluppava su una superficie di oltre 10 ettari intorno al porto, frequentato soprattutto da naviganti e commercianti greci e fenici.

Il sito fu probabilmente abitato senza interruzioni fino alla tarda antichità (IV – V sec. d.C.) ed è proprio grazie alla continuità di vita sui resti del castrum romano che, in epoca medievale, si formò il borgo conosciuto come *Castellum Sanctae Severae*.

Nella prima metà del III sec. a.C., con la romanizzazione del territorio, venne fondata in questo stesso luogo una colonia marittima.

La Pyrgi romana, costruita su una parte del precedente abitato etrusco, era una città fortificata, improntata sul modello del *castrum*, cioè dell'accampamento militare.

Con l'età imperiale, venuta meno la funzione strategico-militare, il litorale venne occupato da lussuose ville marittime, proprietà di ricche famiglie romane.

Lo straordinario ritrovamento dei resti di un edificio di culto paleocristiano testimonia come in epoca tardo-imperiale, tra la fine del III e gli inizi del IV sec. d.C., sarebbe qui avvenuto il martirio di Santa Severa, uccisa con i suoi fratelli sotto l'impero di Domiziano.

Ogni epoca ha lasciato la sua traccia, dagli Etruschi ai Romani, dal Medioevo ai nostri giorni, così come tante sono le storie e le leggende legate a questo ameno luogo.

Qui vollero la loro residenza antiche famiglie romane, nobili e Pontefici, fino a quando nel 1482, e fino al 1980, divenne proprietà dell' Ordine del Santo Spirito.

Il complesso comprende il Maniero, la Rocca unita da un ponte alla Torre Saracena, il Borgo medievale con quattro botteghe artigiane e di prodotti di eccellenza, la Chiesa Paleocristiana, il Battistero, la Chiesa di Santa Maria Assunta, i due edifici della Manica Lunga e della Manica Corta, gli spazi restaurati sopra il Battistero, la Sala del Nostromo, la Sala Pyrgi, Il Museo del mare e della Navigazione, Il Museo del Territorio, il Laboratorio di restauro, l'Antiquarium e il Centro Visite Riserva Naturale Macchiatonda, nonché spazi esterni di notevole fattura come il piazzale del Fontanile, la Spianata dei Signori, il Cortile delle Barrozze, il Cortile dei Trottatori, il Cortile dell'Urna, la piazza del Castello e delle due Chiese. Inoltre al primo piano che delimita la corte è aperto un Ostello dedicato a giovani e famiglie, composto da 14 camere.

Il tutto suggellato dalla meravigliosa cornice del mare che avvolge il Complesso nel suo abbraccio

I Compiti e i Servizi

Al Gestore del Complesso monumentale è demandato il compito di garantire la messa in sicurezza del patrimonio e la sua valorizzazione, per poter assicurare all'utenza la fruizione degli spazi esterni ed interni nel rispetto della normativa vigente.

Ogni spazio deve essere presidiato da personale preparato e qualificato con funzione di controllo, ma anche di accoglienza.

Il Gestore è altresì responsabile del coordinamento delle attività turistiche, culturali, ludiche e didattiche che si svolgono all'interno del complesso, monitorando la qualità dei servizi.

Deve essere fornito un quadro, il più possibile esaustivo, della storia e della cultura del sito o del comprensorio archeologico ad esso collegato.

In tale ottica sono proposte al pubblico diverse soluzioni di visita, atte ad illustrare l'evoluzione dell'importante città etrusca, porto di *Caere* e sede di un importante santuario, dalle prime fasi di vita fino ad oggi.

Standard di Qualità dei servizi

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario e giorni di apertura	**dal 1 aprile al 30 giugno | dal 1 settembre al 31 ottobre** dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 sabato e domenica dalle ore 10.00 alle ore 19.00 **dal 1 novembre al 31 marzo** dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 sabato, domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 17.00 24 e 31 dicembre dalle ore 10.30 alle ore 14.00 **dal 1 luglio al 31 agosto** dal martedì alla domenica dalle ore 15.00 alle ore 24.00 *La biglietteria chiude un'ora prima* **Chiuso** il lunedì, 25 dicembre e 1 gennaio
Accoglienza	
Sito web	www.castellodisantasevera.it
Biglietteria	Gestita dal Comune di Santa Marinella (Coopculture) e LAZIOcrea S.p.A.
	E' un Punto informativo
	Risponde a domande inerenti al museo o alle collezioni

		INTERO € 8,00 **RIDOTTO** € 6,00: Coloro che acquistano un servizio educativo (visita, laboratorio o audioguida); Bambini da 6 a 14 anni; Adulti oltre i 65 anni; Gruppo di studenti per una didattica con solo turno di entrata (insegnanti e accompagnatori con ingresso gratuito); Gruppi di almeno 12 persone; insegnanti di ogni ordine e grado (con documento che lo certifica, modulo MIUR); impiegati MIBACT (con documento che certifica questo); dipendenti Regione Lazio; dipendenti LAZIOcrea, dipendenti Teatro di Roma **PACCHETTO FAMIGLIA*** € 8,00 + € 8,00 (2 adulti genitori) e figli under 18 ingresso GRATUITO **GRATUITO**: I bambini sotto i 6 anni; Bambini sotto i 18 anni inclusi nel "Pacchetto Famiglia"; Bambini da 6 a 10 anni che partecipano a un laboratorio didattico; Gruppi scolastici che acquistano un servizio didattico; Residenti nella città di Santa Marinella; le persone con disabilità e i loro accompagnatori; guide turistiche; titolari di carte I.C.O.M (International Council of Museum); Studenti universitari di archeologia, storia dell'arte, beni culturali, architettura (con documento che lo certifica); Giornalisti (con scheda di registrazione) accreditati presso la biglietteria.
	Prenotazione ingresso	Singoli € 2,00 Turno gruppi € 10,00 Turno scuole € 5,00
	Prenotazione fino alle 17:00 del giorno precedente	**Sì**
	Prevendita internet entro le 23.59 del giorno precedente	**Sì**
Attesa per l'acquisto del biglietto	in sede	**5-30 minuti** (dipende dai periodi di maggiore o minore affluenza)
	su prenotazione	**5-10 minuti**
	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	**5-10 minuti**
Informazione e orientamento	esistenza di un punto informativo	**Sì** sono presenti punti informativi dislocati in diverse aree del complesso, sia nella Biglietteria che nelle aree di visita
	disponibilità di materiale informativo gratuito	**Sì** (italiano, inglese)
	disponibilità di informazioni online sui servizi	**Sì**
	presenza di segnaletica interna	**Sì** (italiano, inglese)

	presenza di segnaletica esterna	**Sì** (italiano, inglese)
	addetti ai servizi e personale di sala	**Sì** (italiano, inglese); il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sul Complesso del Castello di Santa Severa
	accesso facilitato per persone con diversa abilità	**Sì**, sono accessibili tutti gli spazi (eccetto: Battistero, primo e secondo piano Museo del Castello, secondo piano Museo del Territorio, scavi di Pyrgi, Casa della Legnaia, Torre Saracena)

	FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE
	Fruizione	
	Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile	sale aperte alla fruizione	**Accesso libero:** Cinte esterne, Piazzale del Fontanile, Piazza della Guardia, Cortile dei Trottatori. Cortile delle Barrozze, Piazzale delle due Chiese, Spianata dei Signori, Cortile dell'Urna **Accesso con bigliettazione integrata ordinaria:** Biglietto valido per 1 ingresso utilizzabile nell'arco della giornata Il biglietto integrato comprende: - Antiquarium e scavi di Pyrgi in periodo di apertura - Museo del Mare e della Navigazione Antica - Battistero (solo con visita guidata) - Rocca del Castello con Cortile della Chiesa Paleocristiana - Sala del Nostromo - Sala Pyrgi - Museo del Castello/della Rocca - Manica Lunga, manica corta, Sale polifunzionali Battistero in caso di apertura mostre -Torre Saracena (solo con visita accompagnata e per piccoli gruppi contingentati)
	spazi dedicati alla fruizione	

	Condizioni di visita	I gruppi organizzati (anche quelli scolastici) composti da 12 visitatori e oltre, fino ad un massimo di 30 unità, hanno l'obbligo di prenotazione del turno di ingresso. All'interno delle singole sale degli spazi musealizzati possono essere presenti al massimo due gruppi contemporaneamente. La Casa della Legnaia è visitabile solo con speciale visita guidata Il battistero è visitabile solo con visita guidata. La Torre Saracena è visitabile solo con visita contingentata e accompagnata. Inoltre non accessibile a disabili, è sconsigliata a bambini sotto i 6 anni di età, cardiopatici e donne in stato di gravidanza.
	spazi dedicati alla comunicazione	Sì, sono presenti sale video, sale destinata alla didattica e/o ai laboratori, sale per convegni, meeting, presentazioni
	Zone di sosta	Sì, sono presenti ampie zone di sosta presso l'ingresso o durante il percorso di visita
	Illuminazione	Sì, l'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
	Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sì, viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale, di tutti gli spazi esterni ed interni per garantire la fruibilità dei luoghi. Le pulizie sono effettuate tutti i giorni. Attivo servizio di videosorveglianza.
	Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	pannelli e/o schede mobili	Sì (italiano, inglese)
	didascalie	Sì (italiano, inglese)
	guide brevi	Sì (italiano, inglese)
	catalogo generale	Sì (italiano, inglese) a pagamento
	audioguide	Sì (italiano, inglese) a pagamento € 5,00 intero € 4,00 sconto
	Visite didattiche	**Didattica singoli** **Visita Medievale A** Introduzione al Borgo, Cortile della Guardia e delle Barrozze, Chiesa dell'Assunta, Battistero, Piazza della Rocca, Casa della Legnaia Scavi Chiesa Paleocristiana, Casa del Nostromo, Museo della Rocca e Torre Saracena (quest'ultima solo con eventuale pagamento supplemento Visita B) Martedì – Venerdì ore 11 e 16 Sabato, Domenica e Festivi ore 10.30, 11.30, 15.30 e 16.30 italiano, durata 90 minuti, max 30 partecipanti. **Visita Torre Saracena B** Visita accompagnata alla Torre Saracena Martedì-Domenica dalle 10.20 alle 18.30 (ultima partenza), ogni 10 minuti italiano, durata 10 minuti, max 10 partecipanti Non accessibile a disabili, sconsigliata a bambini sotto i 6 anni di età, cardiopatici e donne in stato di gravidanza) La Torre Saracena si può visitare solo con visita accompagnata ad orario assegnato.

		Visita C percorso archeologico Visita al Museo del Mare e della Navigazione Antica, Antiquarium e scavi di Pyrgi, mura poligonali, vista di Pyrgi Sommersa dal grande giardino o ex palmeto del Castello Martedì – Domenica ore 17.15 italiano, durata 90 minuti, max 30 partecipanti **Tariffe singoli:** visite A e C € 6,00 intero/€ 4,00 ridotto visita B € 3,00 (cumulabile con acquisto visita A) audioguida € 5,00 / € 4,00 sconto **Tariffe scuole:** Gruppo classe (max 30 studenti) visite A e C € 90,00/€ 80,00 sconto **Tariffe gruppi:** Gruppo massimo (max 30 pax) visite A visite A e C € 130,00/€ 120,00 sconto visita B € 3,00 a pax (cumulabile con acquisto visita A) **Itinerari tematici** durata 2h e 30' per scuole e gruppi su prenotazione **ITINERARIO A** Dall'Antica Pyrgi al Castello Medievale Visita al Museo del Mare e della Navigazione Antica, Chiesa dell'Assunta, Battistero, Chiesa Paleocristiana, Casa del Nostromo, Spazi musealizzati del Castello, Manica Lunga (se mostra in corso) o Antiquarium e scavi di Pyrgi, Mura Poligonali **ITINERARIO B** Dall'Antica Pyrgi al Castello Medievale (con Torre Saracena) Visita al Museo del Mare e della Navigazione Antica, Chiesa dell'Assunta, Battistero, Chiesa Paleocristiana, Casa del Nostromo, Spazi musealizzati del Castello, Torre Saracena, Manica Lunga (se mostra in corso) o Antiquarium e scavi di Pyrgi, Mura Poligonali **Tariffe scuole:** Gruppo classe (max 30 studenti) itinerario A € 160,00/€150 sconto itinerario B € 160,00/€150 sconto, + € 3 procapite **Tariffe gruppi**: Gruppo (massimo 30 pax) itinerario A € 200,00/€ 150,00 sconto itinerario B € 200,00/€ 150,00 sconto, + € 3 procapite ***Eventuali modifiche saranno pubblicate sul sito e sui principali canali di comunicazione***
	sito web	www.castellodisantasevera.it **e** www.coopculture.it
	strumenti multimediali	si
	strumenti *online*	sì

	altro materiale informativo	Presente materiale (libri, riviste, oggettistica, ecc..) a pagamento presso il Bookshop del museo del mare e la libreria adiacente
Assistenza qualificata per diversamente abili	in via continuativa	
	su richiesta quando non presente in via continuativa	Sì, modalità da stabilire.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	esistenza di strumenti e sussidi specifici	
	esistenza di percorsi specifici	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE
Servizi	
Ampiezza	
Bookshop	Sì, segue l'orario di accesso del Complesso museale ed è adiacente alle Sale del Museo del Mare. Accessibile gratuitamente
Caffetteria	Sì, aperta da aprile a ottobre
Ristorante	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No
Controllo accessi	Presidi validazione biglietto integrato: 1. Prima Sala Museo del Mare (presso biglietteria) 2. Ingresso Antiquarium 3. Ingresso Museo della Rocca, al terzo arco

	Area sosta mezzi	Si, area di sosta antistante l'ingresso del Castello
	Trasporti	Bus: servizio COTRAL Roma-Civitavecchia fermata S.S. AURELIA bivio Castello di Santa Severa. Treno: Linea Roma-Civitavecchia fermata stazione di Santa Severa. Auto: SS Aurelia bivio Castello Santa Severa, parcheggio adiacente al Castello.
	Valorizzazione	
	Ampiezza	
	Mostre	Sì, in tutti gli ambienti del Complesso monumentale che hanno le caratteristiche adeguate per poterle ospitare sono allestite mostre o esposizioni organizzate anche da e con soggetti terzi, possono essere gratuite o a pagamento
	Eventi	Sì, conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, meeting di lavoro, conferenze, congressi, brunch o aperitivi aziendali, business party, ricevimenti privati per cerimonie sono organizzati sia nelle aree esterne che interne del complesso monumentale, possono essere realizzati anche grazie alla collaborazione di soggetti terzi
	Pubblicazioni	Sì, cataloghi, letteratura scientifica, ecc. possono essere gratuiti o a pagamento e realizzati anche grazie alla collaborazione di soggetti terzi
	Diffusione delle attività/iniziative	Sì, diversi i canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee utilizzati: quotidiani e media on line, cartellonistica, mailing list, sito, newsletter, social network, ecc.
	Risorse aggiuntive	Sì, accordi istituzionali sono stati raggiunti tra le realtà coinvolte nella valorizzazione del Complesso monumentale: Regione Lazio, Comune di Santa Marinella e Ministero dei Beni e delle attività culturali e del turismo
	Altro	
	Educazione e Didattica	
	Ampiezza	
Iniziative	visite e percorsi tematici	Sì (come specificato nelle visite didattiche in: *Fruizione_ Efficacia della mediazione*)
	laboratori artistici e di animazione	Sì, calendario e attività pubblicati sul sito e sui principali canali di comunicazione
	corsi di formazione per docenti scolastici	Sì, calendario e attività pubblicati sul sito e sui principali canali di comunicazione
	corsi di formazione per operatori didattici	Sì, calendario e attività pubblicati sul sito e sui principali canali di comunicazione

	progetti speciali in convenzione con le scuole	Sì, calendario e attività pubblicati sul sito e sui principali canali di comunicazione
	altre iniziative	Sì, le iniziative saranno pubblicate sul sito e sui principali canali di comunicazione
	Informazioni e assistenza con personale qualificato	Sì, calendario e attività pubblicati sul sito e sui principali canali di comunicazione
	Regolarità e continuità	
	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sì, nei giorni ed negli orari di apertura al pubblico. Per richieste particolari è possibile rivolgersi ai contatti di riferimento del Complesso monumentale
	Evidenza	
	Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sì, gli interventi di diffusione sono realizzati ad hoc per ciascuna iniziativa attraverso una programmazione di comunicazione mirata a seconda delle esigenze

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE
Documentazione sui beni conservati	
Ampiezza	
Schede di catalogazione	Sì, presenti presso le aree museali, aggiornate e consultabili nei giorni e orari di apertura al pubblico.
Schede di restauro	
Schede di movimentazione	
Archivio fotografico	
Archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
Pubblicazioni	Sì, presenti presso le aree museali, il bookshop e la Libreria consultabili e acquistabili nei giorni e orari di apertura al pubblico.

	Regolarità e continuità	
	Possibilità di consultazione	Sì, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico. Per richieste particolari è possibile rivolgersi ai contatti di riferimento del Complesso monumentale
	Rapporto con gli stakeholder	
	Ampiezza	
	Coinvolgimento degli stakeholder	Le Istituzioni coinvolte nel progetto (Regione Lazio, Comune di Santa Marinella e Ministero dei Beni e delle attività culturali e del turismo) collaborano di concerto per la valorizzazione del complesso monumentale con l'Ente gestore (LAZIOcrea) e gli altri partner pubblici e privati che supportano l'iniziativa
	Evidenza	
	Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito del Castello di Santa Severa e tutti i canali di comunicazione indicati
	Risorse aggiuntive	
	Servizi Specialistici	
	Archivio	
	Biblioteca	
	Fototeca	
	Deposito	Presente; l'accesso è consentito agli studiosi su appuntamento
	Obiettivi di miglioramento	
	Ampiezza	
	Obiettivi di miglioramento	L'obiettivo è quello di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per la loro fruizione da parte dei visitatori
Iniziative finalizzate al miglioramento	delle strutture	I lavori infrastrutturali programmati sono: manutenzione straordinaria per la messa in sicurezza delle strutture e gli ambienti del Complesso, riattivazione degli impianti idraulici ed elettrici; riqualificazione dei locali mai stati oggetto di ristrutturazione
	delle collezioni	
	dei servizi	3 musei, 5 sale convegni di varie metrature,1 cocktail bar, 1 libreria, 1 book shop, 1 Ostello, spazi esterni per eventi, 1 chiesa consacrata, 1 battistero consacrato, 1 torre del XII secolo, 1 rocca medievale, 4 Botteghe artigiane nel borgo medievale

	delle attività di valorizzazione	Grazie alla collaborazione dei diversi stakeholder sono calendarizzati eventi, mostre, attività ludico-didattiche, visite guidate in 3 lingue e diversi percorsi di visita. Ampi orari di visita estivi e visite serali nel week end.
	altro	
	Reclami	
	Reclami	I moduli di reclamo possono essere consegnati al personale presso i punti accoglienza, inoltrati al seguente indirizzo e-mail: info@castellodisantasevera.it oppure inserito negli appositi box collocati presso la biglietteria.

Tutela e Partecipazione

Reclami, Proposte e Suggerimenti

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

- compilando l'apposito Modulo Reclamo qui allegato, scaricabile dal sito internet ***http://castellodisantasevera.it/*** e disponibile presso i punti di accoglienza e le biglietterie.

Il modulo può essere consegnato al personale presso i punti accoglienza, inoltrato al seguente indirizzo e-mail: info@castellodisantasevera.it oppure inserito negli appositi box collocati presso la biglietteria.
Ai reclami verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi e, in caso di disservizio accertato, verrà riconosciuto all'utente un ristoro.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail **info@castellodisantasevera.it** oppure utilizzando gli appositi box collocati presso la biglietteria.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è disponibile su richiesta presso i punti di accoglienza e scaricabile attraverso il sito internet ***http://castellodisantasevera.it/***

Revisione e Aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico, con cadenza almeno biennale.

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME_____

NOME_____

NATO/A_____PROV._____IL_____

RESIDENTE A_____PROV._____

VIA_____

CAP_____TELEFONO_____FAX_____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____

MOTIVO DEL RECLAMO:

_____

_____

_____

_____

_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ai sensi sensi dell'art 13 del Regolamento UE 2016/679 si informa che i dati raccolti con il presente modulo saranno trattati conformemente alla normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali. In particolare detti dati saranno trattati per le finalità connesse alla gestione del presente reclamo.

Per ulteriori informazioni si rinvia ai modelli di informativa sulla privacy messi a disposizione da LAZIOcrea SpA sul proprio sito istituzionale.

DATA_____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi.