



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 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 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	
Viale dei Romagnoli, 717	
Città	Cap
Roma	00119
Denominazione	Acronimo
Area archeologica di Ostia antica	PaOant
Sito Web	Email
https://www.ostiaantica.beniculturali.it/	pa-oant@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott. Alessandro D'Alessio	0656358099

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Porti imperiali di Claudio e Traiano	Via Portuense, km 2360, Fiumicino
Necropoli di Porto all'Isola Sacra	Via di Monte Spinoncia, 52, Fiumicino
Castello di Giulio II	Piazzale della Rocca, 13, Ostia antica, Roma

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

La città di Ostia, prima colonia romana, fu fondata, secondo la tradizione, nella seconda metà del VII secolo a.C. dal re Anco Marzio, come avamposto militare a presidio della costa, della foce del Tevere e delle vicine saline. Divenuta il punto di approdo delle principali rotte commerciali del Mediterraneo, Ostia si espanse rapidamente accogliendo non soltanto strutture funzionali alla distribuzione delle merci ma anche numerosi edifici pubblici e privati che la resero una città ricca ed evoluta. Le esigenze di approvvigionamento di Roma resero necessario la costruzione di un porto marittimo grande e organizzato che, prima con l'imperatore Claudio e poi, definitivamente, con Traiano, fu realizzato nel vicino insediamento di Portus. Le due città costituirono la porta di Roma sul mare fino al VI secolo quando la generale crisi dell'Impero romano e l'insorgere di nuovi conflitti ne determinarono un progressivo declino fino al definitivo abbandono.

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

Oggetto di ricerche sin dal Settecento e di indagini progressivamente più sistematiche, il territorio ostiense offre la preziosa testimonianza dell'evoluzione di un approdo fluviale e marittimo in un sistema integrato portuale funzionale a garantire l'esportazione e, soprattutto, l'importazione di merci destinate al mercato di Roma. Il buon livello di conservazione di edifici e

strade forniscono l'immagine dell'assetto topografico di una città antica. Inoltre, la grande quantità di materiali archeologici qui rinvenuti, ha consentito, attraverso ricerche specialistiche, di fare luce sui traffici commerciali nel Mediterraneo antico e, grazie anche al confronto con altri contesti portuali analoghi, di tracciare le linee di sviluppo proprie dell'economia antica. Il ricchissimo patrimonio artistico ed epigrafico, infine, contribuisce a ricostruire aspetti sociali, politici, religiosi e culturali di una città romana dall'età repubblicana fino all'altomedioevo.

Missione

Il Parco ha la missione di tutelare e valorizzare l'area archeologica di Ostia Antica per consentire la conservazione dei suoi edifici e dei suoi spazi, e per favorire la migliore conoscenza e più ampia fruizione da parte del pubblico di una città antica, evidenziando anche i suoi rapporti con il territorio e il suo sviluppo attraverso i secoli. A tale scopo l'Istituto sostiene ogni utile forma di integrazione con le attività culturali degli Enti, Istituzioni e comunità locali, organizza mostre ed eventi culturali, promuove studi, ricerche, pubblicazioni, iniziative, attività didattiche e divulgative, mirate anche a fare del Parco un luogo vitale, inclusivo, capace di incentivare lo sviluppo della cultura, soprattutto presso le tipologie di utenza più deboli o disagiate.

Compiti e servizi

All'interno dell'area archeologica sono offerti servizi allo scopo di facilitare e migliorare la fruizione del patrimonio archeologico. Attraverso il sito web scaricare brochure e saggi per approfondimenti tematici nonché leggere i testi dei pannelli didattici posizionati presso i principali edifici dell'area. Sono disponibili i servizi di noleggio di audioguide e di visite guidate. Inoltre, si organizzano laboratori e visite gratuite nei cantieri di scavo del Parco, al fine di comunicare le attività in corso e di coinvolgere gli abitanti del territorio e un pubblico sempre più ampio. Nel perseguire tali obiettivi, la direzione si avvale anche di ditte fornitrici e di società concessionarie specializzate nell'erogazione dei servizi.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

12

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marina

Cognome

Lo Blundo

Qualifica

Funzionario Archeologo

Telefono

0656358099

Email

marina.loblundo@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

dal 1° aprile al 30 settembre: 8.30 - 19.00 con ultimo ingresso 18.00; dal 1° ottobre al 24 ottobre: 8.30 - 18.30 con ultimo ingresso 17.30

Invernale: orario

dal 25 ottobre al 28 (o 29) febbraio: 8.30 - 16.30 con ultimo ingresso 15.30; dal 1° marzo al 31 marzo: 8.30 - 17.15 con ultimo ingresso 16.15

Orario di apertura Feriale

Dalle 8.30 fino all'orario di chiusura della stagione.

Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	<ul style="list-style-type: none"> • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	25 dicembre, i lunedì
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
312	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<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
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo	Reperibilità del materiale informativo gratuito :

gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • Scaricabile dal web
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer 	
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	Sì
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<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 	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
< 50%	< 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Mezzi di locomozione per parchi/aree 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	12
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Il Museo ha una capienza massima di 50 persone e resta chiuso in occasione della prima domenica del mese.	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	Spazi comunque visitabili
> 50%	L'area archeologica è ampiamente fruibile. Alcuni edifici sono accessibili soltanto in date specifiche in piccoli gruppi per motivi di tutela, altri sono invece temporaneamente preclusi alla visita per ragioni di sicurezza.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala video • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Postazioni audio/video

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

Strumenti online: Altro

Canali social e materiali pubblicati sul sito web

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Didascalie e/o pannelli in braille

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Entrata indipendente

Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Ristorante

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Durante la stagione estiva il sito ospita il Festival di Ostia antica.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Progetti di ricerca in collaborazione con università italiane e straniere, e istituti di ricerca internazionale,

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) <ul style="list-style-type: none"> • Esternamente • Collane • Periodici • Monografie • Editoria didattica 	Aree tematiche Pubblicazioni <ul style="list-style-type: none"> • Architettura • Archeologia • Storia • Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare Studi di antropologia fisica	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee <ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Cartellonistica • Mailing list • Newsletter • Social network
Risorse aggiuntive <ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Sponsorizzazioni • Crowdfunding • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi • Progetti europei 	Accordi e convenzioni <ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Volontariato
Educazione e didattica	
Servizi educativi Sì	Didattica affidata in concessione Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro Sì	Visite e percorsi tematici <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	Corsi di formazione per docenti scolastici <ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato In concessione	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario In biblioteca su prenotazione
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

Non presente

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati**Orario**

Su appuntamento

Numero di opere inventariate

62000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

2000

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: schede di movimentazione- 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

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 18.00, su appuntamento.

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 18.00, su appuntamento.

Biblioteca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì Su appuntamento.

Fototeca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì Su appuntamento.

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**

Sì

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**Altro**

- Altro

Collaborando con associazioni locali

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

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

Sì, all'interno del museo

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)

Il progetto culturale prevede la tutela delle strutture, l'incremento di spazi visitabili e aree espositive, attività di ricerca istituzionali e pubblicazioni di carattere divulgativo e scientifico, l'ampliamento della fruibilità per pubblici con esigenze speciali.

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.)

Tutela e conservazione quindi restauro di singoli edifici, manutenzione ordinaria, ampliamento aree espositive. Allestimento del Nuovo Antiquarium ostiense come spazio polifunzionale e integrazione del Museo Ostiense, Musealizzazione laterizi bollati e anfore presso Horrea Epagathiana. Realizzazione di nuovi depositi e adeguamento della rete elettrica e dell'impianto idraulico.

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

Adeguamento e dei servizi igienici; potenziamento della rete elettrica per una fruizione dell'area anche nelle ore notturne; nuova segnaletica; incremento accessibilità per visitatori con esigenze speciali; realizzazione di percorsi per non vedenti e di luoghi di sosta.

Altro

Creazione di un sistema gis in cui far confluire tutti i dati digitalizzati; conservazione attiva del patrimonio floristico, contrasto delle operazioni di scavo clandestino attraverso la sinergia con le forze dell'ordine attive sul territorio.

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

Monitoraggio, tutela e, ove necessario, restauro dei manufatti conservati. Rotazione di materiali normalmente in deposito, in una specifica sezione espositiva del Museo.

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.)

Incremento di prodotti multimediali e delle iniziative di spettacolo dal vivo e di visite guidate teatralizzate, ampliamento dell'offerta di visite tematiche; rinnovo delle attività di ricerca istituzionali, promozione delle attività di ricerca di Università ed Enti italiani e stranieri, ripresa di pubblicazioni sia divulgative sia serie scientifica Scavi di Ostia.

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

Area archeologica di Ostia antica

Tel

0656358099

Indirizzo / Address

Viale dei Romagnoli n. 717

Email

pa-oant@cultura.gov.it