

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 di Castelseprio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 il personale 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* di Castelseprio

Via Castelvecchio, 1513

21052 Castelseprio (VA)

tel. +39 0331 820438; fax +39 0331 855816

e-mail: parcoarcheologico.castelseprio@beniculturali.it

sito web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Area archeologica di Castelseprio è un istituto di proprietà statale (demanio culturale inalienabile), destinato alla pubblica fruizione. Comprende una parte di proprietà della Provincia di Varese con la quale nel 2012 è stato rinnovato un comodato d'uso ancora in corso.

Dipende dalla Soprintendenza Archeologia della Lombardia (Via E. De Amicis, 11, 20123 Milano, tel. +39 02 89400555; fax +39 02 49404430; e-mail sar-lom@beniculturali.it; PEC mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it), istituto periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

L'Area archeologica di Castelseprio, con l'adiacente complesso di Torba, fa parte, dal 2011, del sito seriale UNESCO "*Italia Langobardorum. Centri di potere e di culto. (568-774 d.C.)*". Per informazioni sul sito seriale <http://www.longobarditalia.it>.

L'Area archeologica di Castelseprio fa parte del circuito "abbonamento Musei Lombardia Milano". Per informazioni www.abbonamentomusei.it

L'area è situata all'estremità settentrionale del territorio extraurbano del comune di Castelseprio. Occupa una superficie di circa 130.000 mq (di cui 33.000 mq di proprietà della Provincia di Varese) di cui aperti al pubblico circa 50.000 mq, su un pianalto che si affaccia sulla media valle dell'Olona. All'interno di una ricca cornice boschiva, sono conservati i resti di un *castrum* sviluppatosi su preesistenze militari del IV sec. d.C. a partire dalla fine del V sec. d.C., cinto da poderose mura turrette che difendono anche parte dell'avamposto di fondo valle, conosciuto come Monastero di Torba, di proprietà del FAI.

Castelseprio rappresenta un raro esempio di complesso fortificato trasformatosi poi in castello con una fase longobarda di estrema rilevanza, momento in cui diviene *civitas* a capo di un ampio distretto (*Judicaria del Seprio*).

Sono visitabili l'area del *castrum* con una passeggiata intorno alle mura, la chiesa di Santa Maria *foris portas* nell'area del borgo e l'*Antiquarium*, aperto al pubblico il 24 aprile 2009, con una ricca selezione di reperti archeologici datati tra la fine dell'età del Bronzo e il XVII secolo.

I primi provvedimenti di tutela dell'antico insediamento risalgono al 1912, mentre il grande progetto di acquisizione dell'area del *castrum* è stato realizzato in massima parte tra il 1987 e il 1989. L'apertura al pubblico del sito risale al 1958.

L'Area archeologica nel suo complesso riveste un grandissimo interesse e fascino per l'insieme di diversi elementi, quali l'eccezionale posizione panoramica che ne fa anche un belvedere sulle Alpi, la bellezza del paesaggio, l'importanza storica e monumentale del sito, il cui sviluppo fu interrotto dalla distruzione del 1287.

Il sito è conosciuto e visitato anche a livello internazionale per la grande fama degli affreschi altomedievali della chiesa di Santa Maria *foris portas*.

COMPITI E SERVIZI

L'Area archeologica e l'*Antiquarium* sono stati istituiti per tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza dell'antico insediamento e dei reperti archeologici provenienti dagli

scavi e, con la chiesa di Santa Maria *foris portas*, 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.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

L'Area archeologica è raggiungibile in auto o pullman con possibilità di parcheggio nei pressi della portineria. Nei giorni festivi i pullman devono posteggiare nel parcheggio a loro destinato a circa 1km dall'Area archeologica, in via Castelvecchio; da lì i visitatori devono proseguire a piedi per circa 10-15 minuti. In alternativa sono disponibili servizi di autolinea con fermate nel paese a circa 20 minuti di cammino dall'ingresso dell'Area.

Gli uffici, l'*Antiquarium* e la chiesa di Santa Maria *foris portas* sono privi di barriere architettoniche. La zona archeologica all'aperto non è del tutto accessibile ai visitatori diversamente abili ma esiste un percorso facilitato, privo di barriere architettoniche, lungo sentieri inghiaati, che permette la visita senza troppe difficoltà.

ORARI E GIORNI DI APERTURA

La Soprintendenza si impegna a estendere il più possibile l'orario di apertura. In particolare, ogni prima domenica del mese (eccetto gennaio, agosto e dicembre) l'Area archeologica, la chiesa di Santa Maria *foris portas* e l'*Antiquarium* sono aperti ininterrottamente dalle 09.45 alle 18.00.

ORARI DI VISITA

CASTRUM

Domenica e festivi:

Periodo 01/02 - 30/11: 9,45 - 18,00

Periodo 01/12 - 31/01: 9,15 - 14,45

Feriali (martedì –sabato):

Periodo 01/02 - 30/10: 8,30 - 19,00

Periodo 01/11 - 19/12: 8,30 - 16,00

Periodo 20/12 - 10/01: 9,15 - 14,45

Periodo 11/01 - 31/01: 8,30 - 16,00

CHIESA DI SANTA MARIA *FORIS PORTAS*

Domenica e festivi:

Periodo 01/02 - 30/11: 9,45 - 14,30 e 17,30 - 18,00

Periodo 01/12 - 31/01: 9,15 - 14,45

Feriali (martedì - venerdì)

Periodo 01/02 - 30/11: 8,30 - 19,00

Periodo 01/12 - 19/12: 8,30 - 18,00

Periodo 20/12 - 10/01: 9,15 - 14,45

Periodo 11/01 - 31/01: 8,30 - 18,00

Sabato

Periodo 01/02 - 30/11: 8,30 - 14,30 e 17,30 - 19,00

Periodo 01/12 - 19/12: 8,30 - 18,00

Periodo 20/12 - 10/01: 9,15 - 14,45

Periodo 11/01 - 31/01: 8,30 - 18,00

Per l'apertura della Chiesa di Santa Maria *foris portas* rivolgersi al personale di sorveglianza presso l'*infopoint*.

ANTIQUARIUM

Sabato, domenica e festivi

Periodo 01/02 - 30/11: 14,45 - 17,15

Martedì - venerdì

Periodo 01/02 - 30/11: 8,30 - 13,15 solo gruppi (minimo 10 persone) e scuole con prenotazione.

Chiuso

Periodo 01/12 - 31/01

Giorni di chiusura: 25 dicembre, 1° gennaio, 1° maggio (salvo diversa disposizione ministeriale), i lunedì non festivi o il martedì successivo al lunedì festivo.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso all'Area archeologica, alla chiesa di Santa Maria *foris portas* e all'*Antiquarium* è gratuito. La chiesa di Santa Maria *foris portas* è visitabile su richiesta al personale in servizio con accesso contingentato (massimo 25 persone). La sosta al suo interno per gruppi e/o scolaresche è consentita per 20 minuti o per periodi più ampi possibilmente concordati in precedenza.

La visita dell'*Antiquarium* è consentita nei giorni di sabato e festivi dalle 14.45 alle 17.15. Per i gruppi e/o scolaresche è possibile aver accesso all'*Antiquarium* durante i giorni feriali al mattino (dal martedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 13:15) prenotando, con congruo anticipo, la data di visita con un'e-mail al parcoarcheologico.castelseprio@beniculturali.it o telefonando allo 0331 820438.

I visitatori di età inferiore ai dodici anni devono essere accompagnati. Ai gruppi scolastici è consegnato un regolamento, che deve essere sottoscritto dagli accompagnatori.

Il numero dei visitatori è rilevato tramite le firme apposte su registri presenti nella chiesa di Santa Maria *foris portas* e nell'*Antiquarium*.

ACCOGLIENZA

Lungo il percorso si trovano pannelli esplicativi in italiano, inglese e tedesco, che puntualizzano monumenti e localizzazione. Un *infopoint* si trova presso la portineria dell'Area archeologica. Un touchscreen presso l'*Antiquarium* permette di effettuare una visita virtuale dell'Area archeologica con possibilità di approfondimenti tematici.

Sotto il portico dell'edificio di guardiania sono presenti servizi igienici attrezzati per bambini (fasciatoio e cassettera) e diversamente abili; altri servizi igienici si trovano nell'*Antiquarium*.

Lungo il percorso di visita si trovano diverse panchine posizionate al fine di meglio gustare la bellezza del luogo. Di fronte alla portineria vi è un'area attrezzata con tavoli e panche per la sosta e l'eventuale consumazione di cibo e bevande. Presso la portineria si trova un distributore automatico di bevande calde.

L'Area archeologica è stata provvista di faretti segna passo che illuminano parte del percorso nelle ore serali. Tutta la zona è provvista inoltre di un sistema di videosorveglianza al fine di tutelare sia l'utenza sia i beni.

Il personale addetto ai servizi di vigilanza, compatibilmente con l'espletamento del lavoro di sorveglianza, fornisce indicazioni sui servizi e sui percorsi di visita dell'Area e dell'*Antiquarium*, e accompagna alla chiesa di Santa Maria *foris portas*.

FRUIZIONE

- *ampiezza*

Data l'estensione, la visita completa di Santa Maria *foris portas*, dell'Area archeologica e dell'*Antiquarium*, richiede non meno di due ore, seguendo il percorso consigliato.

Presso la portineria è data comunicazione di eventuali modifiche dei percorsi di visita, nel caso in cui l'esecuzione di lavori renda necessaria, per motivi di sicurezza, una variazione degli itinerari.

- *strumenti per la conoscenza*

L'*Antiquarium* è ampiamente corredato di pannelli di inquadramento in italiano collocati a muro e all'interno delle vetrine; tutti gli oggetti esposti sono dotati di didascalie esplicative e a volte di confronti.

Planimetrie e ricostruzioni tridimensionali facilitano la lettura del grande apparato castrense e dei suoi monumenti principali. Un tavolo interattivo posto nell'ultima sala del percorso museale con i suoi contenuti multimediali permette approfondimenti sulla civiltà longobarda ed in particolare, sui sette luoghi riconosciuti dall'UNESCO con la denominazione "Italia Langobardorum. Centri di potere e di culto. (568-774 d.C.)".

Una breve guida dell'*Antiquarium* e dei monumenti principali del *castrum*, tradotta in inglese e tedesco, è distribuita gratuitamente presso l'*Antiquarium*.

All'interno della chiesa di Santa Maria *foris portas* sono presenti pannelli esplicativi, ed è possibile consultare sul posto altro materiale informativo in lingua italiana, inglese, tedesca e francese.

- *educazione e didattica*

La prenotazione è prevista solo per la visita dell'*Antiquarium*, consentita a gruppi e/o scolaresche dal martedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.15.

Informazioni sulle modalità di accesso all'Area archeologica sono fornite telefonando allo +39 0331 820438 durante l'orario di apertura o scrivendo all'indirizzo e-mail parcoarcheologico.castelseprio@beniculturali.it.

Informazioni sull'Area archeologica si trovano sul sito della Soprintendenza Archeologia della Lombardia: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>.

Per richiedere il supporto di una guida si può consultare l'indirizzo: <http://www.vareselandoftourism.com> o contattare l'ufficio I.A.T. di Varese, Via C. Carrobbio, 2, tel. + 39 0332 281913, fax +39 0332 237844, e-mail iatvarese@comune.varese.it.

- *documentazione sui beni conservati*

La riproduzione fotografica o con filmati dell'Area 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 una domanda di autorizzazione alla Soprintendenza Archeologia della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel. +39 02 89400555; fax: +39 02 49404430; sar-lom@beniculturali.it), poiché la riproduzione è soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D.Lgs 42/2004, artt. 107-109). È consentito fare fotografie, solo per uso personale, all'interno della chiesa di Santa Maria *foris portas* e dell'*Antiquarium*, senza uso di flash e di aste telescopiche (c.d. "selfie stick") (Circ. Mibact n. 7 dell'11 marzo 2015).

La richiesta di riprese e filmati nella chiesa di Santa Maria *foris portas* deve essere inoltrata sia alla Soprintendenza che alla Provincia di Varese (Villa Recalcati, piazza Libertà, 1, 21100 Varese). Alla richiesta è data risposta entro il termine massimo di 40 giorni. L'apposita modulistica è reperibile

online sul sito istituzionale della Soprintendenza
(<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca, dietro presentazione di richiesta scritta alla Soprintendenza Archeologia della Lombardia, via E. De Amicis, 11, 20123 Milano (tel. +39 89400555; fax +39 0249404430; sar-lom@beniculturali.it; PEC mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it).

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO: RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

È a disposizione del pubblico presso la chiesa di Santa Maria *foris portas* un registro delle firme dei visitatori e un registro dei suggerimenti e dei reclami, che sarà visionato periodicamente.

Per eventuali commenti o suggerimenti, e nel caso si riscontrasse il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclami puntuali secondo le seguenti modalità:

- avvalendosi del registro dei suggerimenti e dei reclami;
- consegnando al personale di custodia i moduli di reclamo disponibili presso l'*infopoint*;
- inviando una e-mail all'indirizzo sar-lom@beniculturali.it o mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it;
- inviando un fax allo +39 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), che può consistere in un invito personalizzato per un evento particolare oppure nell'invio di pubblicazioni.

La Direzione dell'Area archeologica effettua un monitoraggio periodico dei reclami e 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 è affissa all'ingresso della portineria e sarà consultabile anche sul sito della Soprintendenza Archeologia della Lombardia (<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>).

Tramite avvisi pubblicati sul sito della Soprintendenza Archeologia e affissi nella bacheca presso l'*infopoint* saranno rese note aperture straordinarie e altri eventi (visite guidate gratuite, didattica, manifestazioni, mostre, ecc.).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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