



## 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Puglia
<b>Indirizzo</b>	
piazza Sant'Oronzo	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Lecce	73100
<b>Denominazione</b>	
Anfiteatro romano di Lecce	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museipuglia.cultura.gov.it/musei/anfiteatro-e-teatro-romano-di-lecce/">https://museipuglia.cultura.gov.it/musei/anfiteatro-e-teatro-romano-di-lecce/</a>	<a href="mailto:drm-pug.anfiteatrolecce@cultura.gov.it">drm-pug.anfiteatrolecce@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
dott.ssa Marina Maria Serena Nuovo	+39 0805285231

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1906

**Notizie storiche**

Il monumento è localizzato nel cuore del centro storico del capoluogo salentino e rappresenta l'espressione tangibile del riassetto urbanistico che coinvolse il municipium di Lupiae durante i primi anni del I sec. d.C. L'edificio fu ammodernato in età adrianea, durante i primi decenni del II sec. d.C. Con l'abolizione dei munera gladiatoria e delle venationes, l'anfiteatro perse il suo ruolo di edificio per spettacolo e fu progressivamente abbandonato. Si trasformò in una vera e propria cava di materiale edile per le costruzioni che si andavano progressivamente impiantando, finché la sua memoria non fu perduta. Fu riscoperto nel 1901, durante i lavori di abbattimento dell'Isola del Governatore, un isolato con edifici dalle facciate curvilinee che ospitava i principali palazzi pubblici della città, fondati sui resti dei piloni delle arcate dell'anfiteatro. Grazie all'impegno del suo scopritore, Cosimo De Giorgi, fu dichiarato monumento nazionale con Regio Decreto n. 68 del 01/02/1906.

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

L'anfiteatro si trova in piazza Sant'Oronzo, luogo nevralgico della moderna città di Lecce. Nonostante sia stato riportato alla luce solo per un terzo della sua originaria estensione, sin dal momento della sua riscoperta è diventato uno degli edifici più rappresentativi della città. I suoi resti, insieme a quelli del teatro e delle terme, raccontano della rilevanza raggiunta dall'antica Lupiae in età augustea. La sua centralità lo rende un luogo ben visibile e facilmente raggiungibile dai flussi turistici cittadini, diventando una delle mete imperdibili. Inoltre, la sua vicinanza al teatro romano e al castello Carlo V fa sì che rivesta una funzione strategica per l'attività di valorizzazione culturale nel territorio salentino che il Castello Svevo di Bari-Direzione regionale Musei nazionali Puglia è chiamato a svolgere, dando impulso a sinergie tra realtà museali di proprietà pubblica e privata ubicate in ambito regionale.

**Missione**

L'anfiteatro è un'istituzione pubblica: conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e

ricreativi, del patrimonio archeologico che custodisce. Contribuisce alla formazione di una consapevolezza critica del “fare storia”; fornisce codici di lettura del nostro passato e promuove una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni.

### Compiti e servizi

L'area archeologica, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali, assicura la conservazione, l'incremento, l'ordinamento, lo studio, l'esposizione, la fruizione pubblica e la comunicazione del proprio patrimonio archeologico.

#### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

#### Numero totale sale

0

#### Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Marina Maria Serena

#### Cognome

Nuovo

#### Qualifica

Funzionario Archeologo

#### Telefono

+39 0805285231

#### Email

[marinamariaserena.nuovo@cultura.gov.it](mailto:marinamariaserena.nuovo@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Estivo/invernale

#### Estivo: orario

10-13: 17-21

#### Invernale: orario

10-17

#### Orario di apertura Feriale

10-17

#### Apertura serale

- Stagionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

7

#### Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

#### Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1 gennaio; 25 dicembre

#### Numero di giorni di apertura annua

316

<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>	<b>Presenza di social media</b>
Si	Si
<b>Il museo è presente in altri siti web</b>	<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>
Si	Si
<b>Biglietteria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> </ul>	<b>Acquisto del biglietto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>	<b>Possibilità di prenotazione</b>
Meno di 30'	Sì
<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>	<b>Modalità di prenotazione</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>	<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
0-15'	No
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>	<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>
Meno di 15'	Al front office della biglietteria
<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Segnaletica interna</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• Che parlano inglese o in altre lingue</li> </ul>
No	

- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

&gt; 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

&gt; 50%

**Sale aperte**

4

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Si specifica che si tratta di un'area archeologica. Le 4 sale aperte fanno riferimento a:  
portico esterno;  
ambulacro media cavea;  
aditus;  
arena.  
L'arena è visitabile anche in caso di contingenze particolari.  
L'ambulacro dell'ima cavea non è agibile e necessita di interventi conservativi (aggiornamento dicembre 2025), così come la parte settentrionale del portico esterno.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Porticato esterno, ambulacro media cavea, aditus, arena

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle****Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici**

<b>esigenze conservative</b>	<b>flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
No	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pagamento</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Strumenti multimediali</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QR Code</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	<b>Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di percorsi specifici</li> <li>• Altro</li> </ul>	Pannello in CAA
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>

<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	In fase di definizione (aggiornamento dicembre 2025).
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	Sì
<b>Visite e percorsi tematici</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>	<b>Altre iniziative</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	
In concessione	
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>	<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Social network</li> </ul>
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
220 circa	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere</b>

18

**possedute**

&lt; 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì
- No

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

Momentaneamente non aperti al pubblico (aggiornamento: dicembre 2025).

**Archivio**

- No

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

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

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

## 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.)**

L'anfiteatro è stato riaperto al pubblico il 24 ottobre 2025, dopo lavori di restauro, riduzione delle vulnerabilità e miglioramento dell'accessibilità. Pertanto, le convenzioni con altri enti e istituzioni pubbliche e/o private sono ancora in fase di definizione (aggiornamento: dicembre 2025).

## 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

Castello Svevo di Bari - Direzione regionale Musei nazionali  
Puglia

### Tel

+39 0805285231

### Indirizzo / Address

via Pier l'Eremita, 25/B, 70122 Bari

### Email

drm-pug@cultura.gov.it