



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Area Archeologica di Libarna (Serravalle Scrivia,  
Alessandria)

# Carta della qualità dei servizi



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

---

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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 istituzionale 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 dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:



# *Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo*

*Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo*

---

## ▪ *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.

L'Area archeologica di Libarna 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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## ▪ *Continuità*

L'Area archeologica di Libarna 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'Area archeologica di Libarna 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 di Libarna perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.





# *Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo*

*Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo*

---

L'Area archeologica di *Libarna* è situata a sud dell'abitato di Serravalle Scrivia, lungo la strada (ex S.S. 35 dei Giovi) che conduce a Genova. I materiali rinvenuti a Libarna sono conservati presso il Museo di Antichità di Torino ed il Museo di Archeologia Ligure di Genova-Pegli. Alcuni importanti reperti sono esposti anche presso la Sala Museale di Libarna ubicata a Serravalle Scrivia.

## **6. COMPITI E SERVIZI**

L'area archeologica di Libarna rappresenta un esemplare caso di centro romano che non è stato interessato da una occupazione successiva in età medievale e moderna e che quindi offre agli utenti la possibilità di visitare e conoscere la complessità topografica e il tessuto urbano di una città romana compressiva dei monumenti e degli edifici pubblici e privati che la componevano. In realtà, l'attuale area archeologica rappresenta solo una minima parte dell'antica città, che occupava una superficie molto più estesa. Della città sono visibili i resti di almeno due isolati di abitazioni, incorniciati da un tessuto stradale regolare. Gli isolati si suddividono in abitazioni, databile intorno alla fine del I secolo a.C. con rifacimenti nei secoli successivi. Sono stati individuati gli ambienti tipici delle domus romane ed alcune vani adibiti a botteghe. Le abitazioni erano riccamente decorate come la presenza di mosaici ed arredi scultorei documenta.

Libarna ha conservato anche due edifici pubblici da spettacolo, l'anfiteatro e il teatro, costruiti a partire dal I sec. d.C. L'anfiteatro, posto ai margini dell'abitato in posizione scenografica al termine del decumano massimo, poteva ospitare circa 7000 spettatori. Il teatro, maggiormente conservato rispetto all'anfiteatro, anche se ancora obliterato dalla rete ferroviaria. Il teatro poteva contenere circa 3800 spettatori.

L'area archeologica (estesa per circa 55.000 m<sup>2</sup>) possiede inoltre un punto di accoglienza e didattica dove il personale addetto ai servizi di vigilanza, sicurezza, accoglienza, comunicazione e servizi al pubblico accoglie i visitatori e, su richiesta, li accompagna nella visita al sito. Presso il punto di accoglienza sono disponibili le guide brevi, i pieghevoli e altri eventuali dispositivi informativi (cartacei e digitali) del sito. Nell'area esterna al punto di accoglienza in prossimità dell'ingresso sono ubicati alcuni reperti lapidei di recente acquisizione, tra cui una condotta idraulica forse pertinente all'acquedotto romano rinvenuto nel territorio limitrofo di Arquata Scrivia.

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Alessandro Quercia (funzionario archeologo - direttore dell'area archeologica) ([alessandro.quercia@beniculturali.it](mailto:alessandro.quercia@beniculturali.it)) in collaborazione con la dott.ssa Marica Venturino (funzionario archeologo; [marica.venturino@beniculturali.it](mailto:marica.venturino@beniculturali.it)).



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	9-12 (martedì-venerdì), 10-16 (sabato-domenica)
Giorni di apertura	Da martedì a domenica. Lunedì chiuso. L'Area sarà chiusa, salvo aperture straordinarie, il 1 gennaio, il 1 maggio e il 25 dicembre
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	Informazioni sull'area archeologica sono presenti nei seguenti siti internet <a href="http://www.sabap-al.beniculturali.it">http://www.sabap-al.beniculturali.it</a> (Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo); <a href="http://www.libarna.al.it/">http://www.libarna.al.it/</a> (Associazione culturale Libarna Arteventi) <a href="http://www.piemonte.beniculturali.it/index.php/it/luoghi-della-cultura/aree-archeologiche/libarna">http://www.piemonte.beniculturali.it/index.php/it/luoghi-della-cultura/aree-archeologiche/libarna</a> (Segretariato Regionale per il Piemonte); <a href="http://www.comune.serravalle-scriviva.al.it/It/008/ScopriSerravalle.html">www.comune.serravalle-scriviva.al.it/It/008/ScopriSerravalle.html</a> (Comune di Serravalle Scrivia)
Biglietteria	non è (attualmente) prevista tassa di ingresso
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	La prenotazione delle visite dei gruppi permette di azzerare, salvo imprevisti, i tempi di attesa. L'accesso di gruppi e scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità del personale ma non si prevede in alcun caso un'attesa superiore a 30 minuti.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Il punto di accoglienza è ubicato nel <i>visitor point</i> all'ingresso dell'area archeologica



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Si
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Si
- presenza di segnaletica interna	All'interno del sito sono presenti cartelli bilingui (italiano/inglese) con mappe orientative dei diversi settori dell'area archeologica (teatro, anfiteatro, quartieri di abitazione, strade).
- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica stradale è presente ed è stata realizzata dalla Provincia di Alessandria.
- addetti ai servizi	Il personale è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa; parte del personale parla la lingua inglese e francese; è in grado di fornire indicazioni anche dettagliate sull'area archeologica di Libarna
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	il settore del teatro è fruibile grazie ad un sentiero carreggiabile e percorribile anche con carrozzella.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	L'Area archeologica è interamente visitabile (100%); l'area dell'anfiteatro e quella del decumano massimo sono fruibili visivamente anche dall'alto grazie alla presenza di punti panoramici.
- spazi dedicati alla fruizione	La sala di accoglienza ( <i>visitor point</i> ) è interamente fruibile. Vengono effettuate pulizie settimanali a carico del Comune di Serravalle Scrivia; per il resto il personale garantisce una manutenzione ordinaria degli spazi.
- spazi dedicati alla comunicazione	La sala di accoglienza è anche destinata alla didattica e alla presentazione di eventi culturali, conferenze, seminari e alle attività di monitoraggio. Uno spazio didattico, specificatamente destinato scolaresche, è allestito al piano inferiore della sala



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	didattica.
Zone di sosta	L'area archeologica è dotata di un parcheggio libero di medie dimensioni per chi accedesse all'area archeologica in auto o in pullman (proprietà comunale).
Illuminazione	Si
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture archeologiche e di riqualificazione ambientale del verde ornamentale in atto con finanziamenti ordinari del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. È stato recentemente completato il restauro conservativo delle strutture murarie del teatro romano con finanziamenti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo derivanti dagli introiti del gioco del Lotto. Interventi di messa in sicurezza sono stati recentemente eseguiti nell'area dell'anfiteatro, volti alla fruibilità dell'area grazie ad un finanziamento di urgenza del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:  - pannelli e/o schede mobili	Lungo i percorsi dell'area archeologica sono dislocati 8 pannelli didattici e 5 piccoli legggi bilingui (italiano/inglese) che illustrano i principali monumenti archeologici del sito.
- guide brevi	È disponibile gratuitamente la guida breve dell'Area nel punto di accoglienza dell'area archeologica e presso la Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo (anche in formato digitale).
- visite didattiche	Visite didattiche su prenotazione (per le scolaresche e i gruppi la prenotazione è obbligatoria contattando





# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	l'area archeologica di Libarna e/o la Biblioteca civica del Comune di Serravalle Scrivia). Laboratori didattici per le scuole su prenotazione.
- sito web	Informazioni relative all'area archeologica e sugli eventi promossi all'interno di essa sono disponibili sui seguenti siti: <a href="http://www.archeo.piemonte.beniculturali.it">http://www.archeo.piemonte.beniculturali.it</a> (Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo); <a href="http://www.libarna.al.it/">http://www.libarna.al.it/</a> (Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo e Associazione culturale Libarna Arteventi) <a href="http://www.piemonte.beniculturali.it/index.php/it/luoghi-della-cultura/aree-archeologiche/libarna">http://www.piemonte.beniculturali.it/index.php/it/luoghi-della-cultura/aree-archeologiche/libarna</a> (Segretariato Regionale per il Piemonte); <a href="http://www.comune.serravalle-scrivia.al.it/It/008/ScopriSerravalle.html">www.comune.serravalle-scrivia.al.it/It/008/ScopriSerravalle.html</a> (Comune di Serravalle Scrivia)
- strumenti multimediali	È possibile scaricare un'applicazione su smartphone e tablet che permette di muoverti virtualmente nell'antica città romana di Libarna. Si possono percorrere le strade e visitare gli antichi edifici ricostruiti in 3D, leggendo e ascoltando contemporaneamente le informazioni su ciò che si sta vedendo e ammirando i principali reperti rinvenuti in prossimità dei punti di interesse. L'applicazione è utilizzabile sia nel sito (con GPS attivato), sia da casa in navigazione libera Informazioni su <a href="http://www.libarna.al.it/app-ios-android/">http://www.libarna.al.it/app-ios-android/</a>
- strumenti online	È stato realizzato un sito dedicato all'area archeologica di Libarna ( <a href="http://www.libarna.al.it/">http://www.libarna.al.it/</a> ), da cui è consultabile la guida breve in formato digitale. La guida breve è scaricabile anche nel sito internet della Soprintendenza (sezione Digital Library).
- altro materiale informativo	Presso il Palazzo Comunale di Serravalle Scrivia è stata allestita una Sala Museale con esposizione di reperti provenienti dall'antica città romana che rappresenta un complemento alla visita al sito (ingresso gratuito su prenotazione).



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	A partire dal 2015 la Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo), in collaborazione con il Comune di Serravalle Scrivia e l'associazione culturale Libarna Arteventi, programma sistematicamente le attività di valorizzazione dell'area archeologica di Libarna con l'organizzazione semestrale di iniziative ed importanti eventi (conferenze, workshop, concerti, visite guidate, spettacoli), coinvolgendo anche altri soggetti pubblici e privati, compresa l'imprenditoria locale.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Due monografie e gli atti di un convegno sulla città di Libarna, la guida breve dell'area archeologica, numerosi articoli scientifici su riviste specializzate, partecipazioni a convegni e seminari. Le pubblicazioni sono edite e curate dalla Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo e in collaborazione con Istituti universitari, Amministrazioni Comunali e Provinciali, altre soprintendenze archeologiche.
Diffusione delle attività/iniziative	Quotidiani e periodici, anche online, pagine web istituzionali.
Risorse aggiuntive	Gli eventi culturali all'interno dell'Area archeologica di Libarna, promossi dalla Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo, in collaborazione con il Comune di Serravalle Scrivia e l'associazione culturale Libarna Arteventi, si avvalgono solitamente anche del sostegno di sponsor privati.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	Visite didattiche su prenotazione (per le scolaresche



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	e i gruppi la prenotazione è obbligatoria contattando l'area archeologica di Libarna e/o la Biblioteca civica del Comune di Serravalle Scrivia). A partire dal 2015 è possibile usufruire di una nuova offerta didattica rivolta alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria, che prevede una serie di laboratori sia pratici che ludici.
- visite e percorsi tematici	Visite e percorsi tematici sono stati realizzati in un'applicazione scaricabile sur smartphone e tablet (informazioni in <a href="http://www.libarna.al.it/app-ios-android">http://www.libarna.al.it/app-ios-android</a> ). È possibile visitare il sito anche attraverso l'applicazione <i>street-view</i> ( <a href="http://www.libarna.al.it/street-view">http://www.libarna.al.it/street-view</a> )
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Presso il <i>visitor point</i> dell'area archeologica, il personale addetto ai servizi di vigilanza, sicurezza, accoglienza, comunicazione e servizi al pubblico accoglie i visitatori e, su richiesta, li accompagna nella visita al sito. Orari: 9-12 (martedì-venerdì), 10-16 (sabato-domenica).



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	Presso la Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo, previa autorizzazione del Soprintendente a seguito di richiesta scritta e motivata, nei seguenti archivi: <b>Archivio storico e corrente:</b> consultazione dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 15.30, venerdì dalle 8.30 alle 13.30 (previa prenotazione). <b>Archivio fotografico e dei disegni:</b> consultazione previa prenotazione. <b>Ufficio Catalogo:</b> consultazione previa prenotazione. <b>Biblioteca archeologica:</b> aperta al pubblico dalle 9.00 alle 13.00, dal lunedì al mercoledì.
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:  - schede di catalogazione - schede di restauro - archivio fotografico - pubblicazioni	Tutta la documentazione relativa alle strutture e ai reperti archeologici di Libarna è conservata presso i depositi dell' Archivio presso la Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo ed è accessibile, previa autorizzazione del Soprintendente, per motivi di studio, ricerca e verifiche preventive dell'interesse archeologico. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dalla Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo entro un termine massimo di 30 giorni. Pubblicazioni relative a Libarna sono conservate presso la Biblioteca archeologica. L'accesso alla biblioteca è riservato, oltre che ai dipendenti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, a docenti e ricercatori universitari, a professionisti che collaborano con la Soprintendenza e, previa domanda, a dottorandi e a studenti universitari che presentino una lettera credenziale rilasciata da un docente



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Convenzioni e accordi formalizzati sono stati attivati dalla Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo in collaborazione con enti territoriali (Comune di Serravalle Scrivia, Provincia di Alessandria e Regione Piemonte) e con sponsor privati per organizzare eventi e iniziative culturali all'interno dell'area archeologica di Libarna allo scopo di promuovere ed incentivare la conoscenza e la visita del sito, anche attraverso l'uso di modalità di comunicazione innovative basate su tecnologie multimediali a realtà virtuale (smartphone, tablet)
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Comunicati su mass media e siti web istituzionali, conferenze stampa.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	L'Area archeologica di Libarna si sta impegnando particolarmente per sviluppare nei cittadini la consapevolezza che il patrimonio culturale è un bene comune della cui conservazione e tutela tutti dovrebbero essere partecipi. Sul piano culturale l'obiettivo è quello del rinnovamento dell'immagine e della capacità di comunicare dell'intero sistema, soprattutto con il ricorso all'innovazione tecnologica in funzione del potenziamento dell'offerta didattica, del miglioramento dell'esperienza di visita e della diffusione dell'informazione. Il <i>visitor point</i> , destinato a punto di accoglienza,



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	necessita ancora di alcune ristrutturazioni e di adeguamento funzionale. Occorre anche adeguare gli accessi e i percorsi di visita alle persone con disabilità.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Sono attualmente in fase di realizzazione, con finanziamenti ordinari del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture archeologiche, di riqualificazione ambientale del verde ornamentale e spontaneo e di rifacimento della recinzione perimetrale. È prevista, nell'ambito delle misure di compensazione per i lavori previsti dal Progetto 'Terzo valico dei Giovi' la realizzazione di un sottopasso pedonale al di sotto dell'attuale linea ferroviaria Milano – Genova, che metta in collegamento l'area del Teatro con quella dell'Anfiteatro, eliminando definitivamente la cesura fisica tra i due settori durante la visita al sito. Nell'ambito dello stesso progetto barriere antirumore verranno realizzate lungo le linee ferroviarie, in maniera da rendere meno impattante l'effetto acustico dovuto al passaggio dei treni e quindi più gradevole la visita guidata del sito.
- dei servizi	Con finanziamenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali derivanti dagli introiti del gioco del Lotto è stato realizzato nel 2012 uno Studio di Fattibilità per l'adeguamento strutturale e funzionale dei locali del cd. ex antiquarium e la loro trasformazione in Centro Visitatori.
- delle attività di valorizzazione	A partire dal 2015 la Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio per le province di Alessandria, Asti e Cuneo, in collaborazione con il Comune di Serravalle Scrivia e l'associazione culturale Libarna Arteventi, programma sistematicamente le attività di valorizzazione dell'area archeologica di Libarna con l'organizzazione semestrale di iniziative ed importanti eventi culturali (conferenze, workshop, concerti, visite guidate, spettacoli), coinvolgendo anche altri soggetti pubblici e privati, compresa l'imprenditoria. Le iniziative organizzate vanno nella direzione di promuovere non solo Libarna ma anche il territorio e le sue eccellenze all'interno del quale



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	l'area archeologica si inserisce pienamente.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Presso l'area archeologica è disponibile il "libro dei reclami" e un apposito modulo scaricabile anche dal sito istituzionale. Fino ad oggi non sono stati presentati reclami formali; solo saltuariamente è pervenuta una segnalazione di difficoltà di localizzazione del personale in servizio a causa del fatto che l'area archeologica è distinta in due settori di visita essendo attraversata da linee ferroviarie.



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

---

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il dott. Alessandro Quercia (direttore dell'area archeologica) (e-mail [alessandro.quercia@beniculturali.it](mailto:alessandro.quercia@beniculturali.it))

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it), o un fax al seguente numero 011-5213145.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (*ad esempio, rilascio di una pubblicazione*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e consultabile all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.





# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

**Area archeologica di Libarna (Serravalle Scrivia, Alessandria)**  
**Via Arquata 63, frazione Libarna - 15060 Serravalle Scrivia**  
**Recapiti telefonici: tel. 0143-633420;**  
**fax 0143-686472 (Biblioteca comunale di Serravalle Scrivia)**  
**Indirizzo e-mail: mbac-sabap-al@mailcert.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**



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Alessandria Asti e Cuneo

**Archaeological Site of *Libarna* (Serravalle Scrivia, Alessandria)  
Via Arquata 63, Libarna - Serravalle Scrivia (postcode 15060)  
Contacts: tel. 0143-633420;  
fax 0143-686472 (Biblioteca comunale di Serravalle Scrivia)  
E-mail: [mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-sabap-al@mailcert.beniculturali.it)**

## SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Telephone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days