

La Carta dei Servizi del Museo Civico Archeologico di Anzio

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 3 del 14 gennaio 2022 in attuazione dell'art. 15 del Regolamento del Museo approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 29.09.2010

1. PREMESSA

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che attraverso il museo viene reso disponibile alla collettività. La carta è quindi finalizzata ad individuare i servizi che il museo si impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno degli obiettivi fondamentali di questo organismo. In tal senso, la carta costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Su proposta della Direzione del Museo, in presenza di aggiornamenti della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, la carta è soggetta a revisione periodica e a nuova approvazione da parte del Consiglio Comunale.

La Carta dei Servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D. Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti del monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59" e ss.mm.ii.;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- **La Legge Regionale 15 novembre 2019 n. 24 concernente** "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale.
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune ed è disponibile in forma cartacea presso la Reception del Museo, ove ogni utente interessato potrà richiederne copia.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il Museo Civico Archeologico di Anzio si trova al pianterreno di Villa Adele, palazzo seicentesco della famiglia della famiglia Cesi passato successivamente ai Pamphilj ed ampiamente rimaneggiato dai successivi proprietari.

Inaugurato nel 2002, presenta lo sviluppo storico-archeologico dell'antica città di *Antium* e del suo entroterra. Articolato in nove sale in cui vengono percorse le principali tappe della storia cittadina iniziando dalle necropoli protostoriche (IX-VIII sec. a.C.), ai reperti di età medio repubblicana (IV-III sec a.C.), ai materiali relativi alla tarda età repubblicana (II-I sec. a.C.) e all'età primo e medio imperiale (I-III sec. d.C.). Trovano spazio urne e sarcofagi, materiali relativi ad attività artigianali (I-III sec. d.C.) e una selezione di materiali recuperati nelle acque di Anzio. Gli oggetti di maggior pregio sono gli intonaci dipinti ed i mosaici appartenenti alla grandiosa villa imperiale, che fu in uso dall'età tardo repubblicana all'età tardoantica e che appartenne all'imperatore Nerone.

Fanno parte integrante del Museo, le seguenti strutture decentrate alle quali è necessario garantire il controllo, la conservazione, la tutela e il restauro.

Tomba Mulakia (IV-III sec. a.C.)

La tomba fu scoperta e subito depredata nel 1938 durante scavi effettuati per l'estrazione di blocchi di arenaria. Parte dei materiali relativi ai corredi delle sepolture, inizialmente recuperati, andarono poi dispersi.

Sulla piccola piazzola di accesso si aprono tre complessi sepolcrali: quello di sinistra ha due classici letti funebri ai lati e presenta la parete di fondo con l'inizio dello scavo di una galleria mai completata, mentre quello di destra e quello centrale sono entrambi formati da una galleria sui cui lati sono scavati i loculi per le inumazioni disposti su tre livelli. Sul lato sinistro della camera centrale è inciso il titolo funerario Mulakia, gentilizio femminile da mettere in relazione con l'area campana. Nel 2007 durante una accurata campagna di pulizia fu rinvenuta una sepoltura intatta nel pavimento della camera di sinistra.

La tomba costituisce un unicum nel panorama dei sepolcreti ipogei in quanto l'organizzazione delle sepolture in gallerie appare più simile alle ben più recenti catacombe che alle coeve tombe a camera del Lazio o d'Etruria.

Teatro Romano (II sec. d.C.)

Il piccolo edificio per spettacoli posto sulla collina di Santa Teresa fu scoperto e scavato alla fine degli anni Venti. Interventi di restauro si datano agli anni del secondo conflitto mondiale e agli anni Cinquanta del Novecento. A fronte delle dimensioni contenute, il teatro presenta tutti gli elementi tipici di questa classe di edifici: La cavea, sostenuta da cunei radiali in opera mista, è dotata di un corridoio mediano anulare coperto da una volta a botte alle cui estremità sono gli accessi laterali (parodoi) all'area dell'orchestra. Un terzo accesso voltato è posto in posizione mediana. L'area del palco (proscenium) è a fossa con lo spazio per contenere macchine teatrali e sipari. La scena è dotata delle tre porte canoniche e di scale posteriori che consentivano agli attori di salire ai livelli superiori. Una serie di basi di colonne ancora in situ indicano la presenza della porticus post scaenam. In età tardo antica, dopo l'abbandono della struttura, i corridoi voltati sono occupati da almeno tre fornaci per la cottura di manufatti in terracotta.

cd Vallo Volusco (VIII sec. a.C.)

Il primitivo insediamento di Anzio è localizzato sulla collina corrispondente all'attuale quartiere di Santa Teresa ed è ascrivibile certamente a popolazioni latine come testimoniato dalle sepolture più antiche individuate in Viale Severiano e lungo la via litoranea, tra la caserma Santa Barbara e la linea di costa. A questo insediamento si devono riferire le emergenze relative alle prime fortificazioni della città che localmente vengono dette "Vallo Volusco": lavori di regolarizzazione della parete di arenaria sul lato ovest; tratti di mura in blocchi di arenaria sul lato nord; profondi interventi con tagli difensivi sul lato est. Come sappiamo dalle fonti antiche, tra la fine del VI e gli inizi del V sec. a.C., i Volsci, popolazione proveniente dalla Campania settentrionale occuparono parte dei territori latini lungo un fronte compreso tra Velitrae (Velletri), Satricum (Borgo le Ferriere) e Antium dando vita ad un lungo conflitto contro Roma che si concluse solo nel 338 a.C. con la sconfitta di Anzio nella battaglia navale di Astura.

Cisternone (II-III sec. d.C.)

I resti del cosiddetto "Cisternone", all'incrocio tra via Ardeatina e via Tripoli sono effettivamente relativi ad una cisterna a più ambienti di età imperiale romana. La struttura è formata da un grande ambiente rettangolare sostenuto da tre pilastri interni in blocchi di pietra e all'esterno dotato di contrafforti in calcestruzzo tipici di questo genere di opere. Questi elementi di rinforzo servivano a contenere la spinta della grande massa d'acqua che la cisterna poteva contenere. Al di sopra dell'estradosso delle volte di copertura si osserva la presenza di un pavimento in cocciopesto relativo ad un secondo piano calpestabile. La struttura non era isolata ma era inserita in un complesso residenziale di cui rimangono resti consistenti lungo il margine della falesia, sotto le costruzioni moderne. Tra le strutture riconoscibili è parte di un impianto termale che probabilmente era servito propria dalla conserva d'acqua del "Cisternone". Nel Settecento il rudere, posto all'interno dei giardini di Villa Corsini, fu riadattato a casino di sosta e ristoro di un tipo in quel periodo detto "Coffee House".

Area della Villa Imperiale

L'arco costiero compreso tra la radice di capo d'Anzio e il piccolo promontorio dell'Arco Muto costituisce il limite verso mare della residenza imperiale di Anzio. Il luogo fu inizialmente occupato da una serie di domus private destinate all'otium di esponenti dell'aristocrazia romana: se ne contano almeno cinque con fasi comprese tra la metà del II e il I sec. a.C.

Tra la fine del I sec. a C. e la prima metà del I sec. d.C. gran parte delle domus viene abbattuta e l'area è occupata da un lungo porticato curvilineo che abbraccia gran parte dell'arco costiero naturale. È la prima testimonianza del passaggio di tutta l'area nella proprietà imperiale.

Nel corso della seconda metà del II sec. d.C. tutta l'area viene trasformata in un vero e proprio palazzo. In base a disegni, notizie e testimonianze di studiosi che documentarono i ruderi della villa tra Settecento e Ottocento, possiamo ricostruire una lunga e imponente facciata sul mare con alla base un porticato e un criptoportico per almeno tre piani in elevato. Qui erano un grande impianto termale e una biblioteca.

3. FINALITA' E MISSIONE

Il Museo si ispira ai principi enunciati dall'*International Council of Museums* e recepiti dalla L.R. 42/1997 "Norme in materia di beni e servizi culturali del Lazio", che ne confermano il carattere stabile e l'orientamento a svolgere un pubblico servizio, salvaguardando, conservando e divulgando i beni che vi sono custoditi e le evidenze che insistono sul territorio di riferimento, promuovendone altresì la conoscenza e la fruizione come strumento di riappropriazione dell'identità collettiva e riconoscimento delle radici storiche della comunità di cui è espressione.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione della propria collezione; le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative promosse e/o realizzate (mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni); l'attività di ricerca scientifica.

Il Museo persegue i propri obiettivi avendo come finalità principale quella di avvicinare il pubblico allo specifico tema della storia e di far conoscere eventi del più remoto passato della storia di Anzio. Individua come proprie specifiche vocazioni l'illustrazione dell'evoluzione del territorio anziate, con particolare riguardo all'archeologia.

Le attività e tutti i servizi didattici sono annualmente pubblicizzati attraverso diversi canali informativi (depliant, articoli su periodici e quotidiani, distribuzione volantini, ecc.) e sono articolati in diverse proposte che possono variare dalla semplice visita guidata alle sale espositive, alle unità didattiche più complesse con attività integrative e di sperimentazione.

Il monitoraggio delle presenze è costantemente garantito dalla registrazione dei dati diversificandoli per tipologia d'utenza. La registrazione mensile dei flussi d'ingresso consente un'agevole ripartizione dei visitatori per fasce di età e di categorie (visite didattiche, utenza libera, eventi culturali, laboratori, ecc.).

4. PRINCIPI

Il Museo garantisce il libero accesso degli utenti senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e l'uniformità di comportamento sono alla base dell'attività degli addetti ai servizi e vengono costantemente assicurate. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Al fine di assicurare l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati nei limiti del rispetto delle regole e di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste. A tal fine, i servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti i tipi di pubblico. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari.

I servizi sono erogati con continuità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono comunicati in modo chiaro e tempestivo, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Il Museo incoraggia e promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. Individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

5. DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di una segreteria organizzativa per informazioni e prenotazioni è possibile comunicare per telefono, posta elettronica;

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito ufficiale del Museo Civico Archeologico: www.museoarcheologicoanzio.it

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato sul sito del Comune, e aggiornato, in particolare per quanto riguardano gli orari del Palazzo imperiale, "Villa" cd di Nerone.

L'accesso al Museo e alle strutture decentrate è gratuito così come stabilito dall'art. 18 del Regolamento del Museo approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 29.09.2010.

Per garantire una regolare programmazione delle visite guidate, o altri servizi pianificati dal Museo a favore degli utenti, la prenotazione è obbligatoria nei sotto elencati casi:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (quando superano le 10 unità);
- per le attività e i laboratori didattici;

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando allo 0698499427 o tramite e-mail: museoarcheologico@comune.anzio.roma.it

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo:

Comune di Anzio
Museo Civico Archeologico
Via di Villa Adele, 2
00042 Anzio (Roma)

Il Responsabile e la segreteria amministrativa del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento e/o attraverso il seguente numero telefonico: 0698499427 durante l'orario di apertura degli uffici.

6. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati o con le indicazioni fornite dal personale di accoglienza, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre è vietato:

- introdurre animali di taglia media e grandi, ad eccezione di quelli indispensabili ad accompagnare persone con disabilità visive, possibilmente comunque essere dotato di apposita museruola;
- introdurre qualunque oggetto che per caratteristiche e forma possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e dei reperti;
- all'interno delle sale del museo è consentito l'uso di macchine fotografiche senza flash, cavalletto o selfie stick. Le fotografie e i video realizzati, dai visitatori all'interno del museo anche attraverso l'uso del cellulare, possono essere utilizzati esclusivamente per uso privato e non a scopo commerciale;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi;
- tenere alta la suoneria del cellulare.

7. SERVIZI

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità dal D.M. 10 maggio 2001.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- servizi di apertura e di visita;
- servizi educativi e laboratori;
- servizi di accesso alle collezioni e alle fonti documentarie;
- salvaguardia del territorio e dei beni culturali;
- divulgazione e valorizzazione del Patrimonio Archeologico.
-

Il servizio di apertura e visita

Il Museo garantisce al pubblico un servizio di apertura e di visita alla collezione permanente attraverso il personale, e visite specifiche all'interno delle aree Archeologiche che insistono sul territorio di Anzio.

8. TABELLA RIASSUNTIVA SERVIZI e VISITE

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi numericamente superiori a 10 unità)	destinatari: gruppi organizzati o scolaresche

EDUCAZIONE, DIDATTICA E FORMAZIONE

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
-----------------	--------------------	-------------------

attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, svolte sia in sede, sia sul territorio	destinatari: studenti e insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi museografia, museologia e gestione museale afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione e/o richiesta scritta

ACCESSO AL PATRIMONIO E ALLE RISORSE

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi del museo.....	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	Prestito del materiale audiovisivo e bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa nazionale vigente	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
cessione di spazi	concessione dell'uso degli spazi museali per incontri, sala per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del museo	destinatari: associazioni culturali accesso: solo se le iniziative risultano compatibili con la politica culturale del museo

CONSULENZE

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografiche cartacee/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito da concordare con il Responsabile Scientifico
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito da concordare con il Responsabile Scientifico

PROGETTI CULTURALI

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto di terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: senza restrizioni
	Organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	attività di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici da inserire sul periodico/portale del Comune	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: docenti/studiosi/biblioteche accesso: gratuito fino ad esaurimento scorte
oggettistica	distribuzione di poster, cd-rom, video, etc..	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito fino ad esaurimento scorte
comunicazione in rete	Aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla Segreteria organizzativa del museo: 0698499427 e/o all'indirizzo di posta elettronica della stessa:
e-mail: museoarcheologico@comune.anzio.roma.it

9. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001, al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati.
La Carta fissa i valori standard di riferimento gara garantiti oltre gli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

STANDARD GIURIDICO

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall'organo competente

trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente all'ingresso del museo e pubblicata sul sito e aggiornata ogni tre anni
-------------	-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STRUTTURE E SICUREZZA

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, anticendio	Presenza di impianti regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia giornaliera
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala consultazione
	Riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno sulla via
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai soli disabili

ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	responsabile scientifico responsabile settore amministrativo	nominato con atto formale in ruolo presso il Comune di Anzio
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia;	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	corsi di formazione e autoformazione

GESTIONE E CURA DELLE COLLEZIONI

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
-------------------	-------------------	-----------------

conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità stabilite dalla regione Lazio e ICCD

SERVIZI AL PUBBLICO

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	30 ore settimanali, compresi sabato e domenica
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; presenza costante di un operatore, in orario di apertura, al punto informazioni e prenotazioni
sussidi alla visita	disponibilità di un operatore al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, volantini)	n. 1 prodotto editoriale redatto e distribuito annualmente, almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; apertura di una sala multimediale con visione di DVD; presenza di plastici; disponibilità per la sola visione di volumi
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità dell'operatore	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e/o internet, negli orari di apertura del Museo
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio e consultazione del patrimonio	Consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora
prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	non consentito
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti e solo previa autorizzazione acquisita dalle competenti organismi di riferimento MiBAC; SBA-L; SBA-R
informazioni e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	Tempestiva 1 settimana – 10 giorni prima dell'evento
	divulgazione mediante sito del Comune/Museo	trasmissione tempestiva dei file all'ufficio comunicazione del comune che provvede ad inviarli a quotidiani, periodici etc... e a pubblicarli sul sito

		ufficiale del comune, aggiornamento tempestivo delle news
--	--	-----------------------------------------------------------

10. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI -DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulle qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Responsabile del Museo da sottoporre alle valutazioni dell'Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento, anche per ingressi gratuiti
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione quotidiana dei questionari; analisi puntuali delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta. I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo del Museo via di Villa Adele, 2 – 00042 Anzio (Roma) e all'indirizzo di posta elettronica della segreteria museoarcheologico@comune.anzio.roma.it