



**Città di Anzio**  
**Museo Civico Archeologico**



**La Carta Dei Servizi**

## **LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI ANZIO**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 225 dell' 8 Novembre 2010 in attuazione dell'**art. 15** del Regolamento del Museo approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 29.09.2010

### **1. PREMESSA**

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

#### **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 di 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 successive;
- 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;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "*Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000*".

**L'aggiornamento** della Carta dei servizi, a cura dell' Ufficio Cultura e previa approvazione in Giunta, 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 e del Sistema Museale Provinciale e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne faccia richiesta all'ingresso del museo.

### **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

**STORIA** Il Museo Civico Archeologico di Anzio, inaugurato nel 2002, presenta lo sviluppo storico-archeologico dell'antica città di *Antium* e del suo entroterra. Si trova al pianterreno di Villa Adele, palazzo seicentesco della famiglia Cesi passato successivamente ai Pamphilj ed ampiamente rimaneggiato dai successivi proprietari ( Doria Pamphilj, Borghese, Aldobrandini - Comune di Anzio). Il pianterreno della Villa ospita anche la Sala delle Conchiglie, una grande sala polifunzionale, e il Museo dello Sbarco in cui vengono presentati oggetti e documenti della II Guerra Mondiale, alcuni dei quali recuperati nelle acque antistanti.

**FINALITÀ** E' scopo del museo facilitare e sviluppare la conoscenza e la valorizzazione dei beni culturali e ambientali in tutte le loro forme e manifestazioni, nonché documentare la storia e la cultura di cui esso è espressione. Per il perseguimento di tali finalità nell'ambito della normativa vigente, il museo, oltre a raccogliere, tutelare e conservare le testimonianze, le opere e gli oggetti che contribuiscono al suo allestimento, costituisce il principale polo di salvaguardia e di documentazione della realtà territoriale e realizza attività dirette alla promozione culturale dei cittadini e alla valorizzazione turistica del territorio. Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività.

**MISSIONE** Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni. Il Museo Archeologico si articola in nove sale in cui vengono percorse le principali tappe della storia cittadina: l'insediamento originario fu stabilito dai Latini, successivamente conquistato dai Volsci all'inizio del V sec. a.C. che ne fecero una delle principali roccaforti nella contesa contro Roma. Il centro viene menzionato sia nel primo (509 a. C.) che nel secondo trattato romano-cartaginese (348 a. C.). Nel 338 a.C. Anzio fu definitivamente sottomessa da Roma, che ne fece una colonia vera e propria con l'invio di coloni e con l'interdizione alla navigazione per i suoi abitanti. Da Orazio (I, 35) e da Svetonio (Cal., 57, 3) sappiamo dell'esistenza di un importante santuario, dedicato alla Fortuna Anziata, ma la localizzazione è incerta. A partire dal I sec. a. C. questo tratto di costa fu scelto per impiantare una serie di *villae maritimae* da parte di esponenti di spicco dell'aristocrazia romana, tra cui Lucrezio, Cicerone e Mecenate. Nel I sec. d. C., grazie all'ampliamento del porto voluto da Nerone, Anzio raggiunse una certa importanza anche come scalo commerciale.

- Il Museo si articola nelle seguenti sezioni:

- Sale I – II** - Cronologia dell'occupazione dell'area della città e topografia
- Sale II – IV** - Età romana: i marmi
- Sala V** - Porto Neroniano
- Sala VI** - Villa Imperiale
- Sale VII – VIII** - Riscoperta di Anzio Antica e ritrovamenti
- Sala IX** - Medagliere

I materiali esposti nel Museo provengono da recuperi di vario genere e da recenti scavi archeologici a cura della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio.

**La I Sala** illustra la formazione dell'insediamento di *Antium*, sorto su un pianoro ben difendibile, da cui si poteva facilmente controllare la costa tra il Tevere ed il Circeo. Vi sono presentati materiali provenienti dalle necropoli protostoriche (IX-VIII sec. a. C.) e reperti di età medio repubblicana (IV-III sec. a. C.). **Nella II Sala** sono esposti materiali relativi alla tarda età repubblicana (II-I sec. a.C.) e all'età primo e medio imperiale (I-III sec. d.C.), ovvero al periodo in cui la città divenne nel I sec. a. C. un rinomato luogo di villeggiatura dell'aristocrazia romana e vide una forte espansione verso il mare, che culminò nel I sec. d.C. con la costruzione del porto e della prima fase della villa imperiale di Nerone.

**Nella III e IV sala** trovano spazio urne e sarcofagi provenienti dalle necropoli di Anzio e materiali relativi ad attività artigianali (I-III sec. d.C.), mentre nella V sala si possono ammirare il plastico ricostruttivo del porto neroniano e una selezione di materiali recuperati nelle acque di Anzio. Alla grandiosa villa imperiale, che fu in uso dall'età tardo repubblicana all'età tardo-antica e che appartenne all'imperatore Nerone, è dedicata **la VI Sala**. Vi sono esposte

iscrizioni riferibili ad addetti e soldati al servizio dell'imperatore nonché parte di un affresco parietale su intonaco (I-III sec. d.C.). Nella stessa sala si trovano frammenti architettonici e scultorei provenienti dalle altre residenze aristocratiche poste lungo la costa, tra Torre Astura e Capo d'Anzio.

Infine **le Sale VII-VIII** raccontano il nuovo sviluppo della città a partire dal '600, con la costruzione delle ville Pamphilj, Corsini, Costaguti ed Albani e del nuovo porto Innocenziano, dopo il lungo periodo di decadenza dovuto alla contrazione dei traffici commerciali e al ridimensionamento dello scalo. E' di recente apertura la **Sala IX** - il Medagliere.

- Le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari, convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare su: scavi di superficie anche in collaborazione con la SBA-L ed istituzioni universitarie: italiane e straniere.

**Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.**

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **- Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

#### **- Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **- Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

#### **- Partecipazione**

Il Museo 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.

#### **- Sicurezza e riservatezza**

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.

#### **- Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato **ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione** e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### **- Qualità dei servizi**

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "*Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L. R. 18/2000*" e successive

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per **efficacia** s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per **efficienza** s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **4.1. 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 messi a disposizione a questo scopo

**Il Museo è dotato di una segreteria organizzativa per informazioni e prenotazioni.** Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito ufficiale del Comune di Anzio: **[www.comunedianzio.it](http://www.comunedianzio.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.

**L'accesso al Museo 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:

- 1. scolaresche**
- 2. gruppi (quando superano le 10 unità)**

- 3. quando è richiesto l'ausilio di una guida (il servizio guide è a pagamento)**
- 4. per le attività e i laboratori didattici (alcuni laboratori sono a pagamento)**
- 5. quando il numero dei partecipanti alle lezioni pubbliche, per motivi di sicurezza, non può superare un certo numero di persone (MAX 50 all'interno del museo; max 70 all'interno della sala delle conchiglie)**

Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando allo **06. 98499484**

o tramite e-mail: **[museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it](mailto:museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it)**

**IMPORTANTE** qualora le prenotazioni dovessero essere annullate, è necessario informare tempestivamente la segreteria organizzativa del Museo.

**Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è possibile utilizzare:**

1. il registro dei visitatori posto all'ingresso del museo
2. il foglio Feedback che viene consegnato ai visitatori insieme con il biglietto d'ingresso
3. lasciare una lettera nell'apposita cassetta per suggerimenti e reclami allestita all'ingresso del museo.
4. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: via di Villa Adele, 2 – 00042 Anzio (Roma). Il Responsabile Didattico e la segreteria organizzativa del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento e/o sono raggiungibili telefonicamente durante l'orario di apertura degli uffici e comunque dal lunedì al Venerdì.

## **4.2. DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti del museo sono tenuti a 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 all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale 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 vietato:**

- introdurre animali di taglia media e grande, ad eccezione di quelli di piccola taglia o utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture del materiale archeologico esposto.
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme vigenti
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **5. SERVIZI**

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;

- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

### 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in 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 ( <b>scolaresche e gruppi numericamente superiori a 10 unità</b> )	destinatari: gruppi organizzati visite organizzate al percorso con guida a pagamento : in base al tariffario approvato dalla Giunta con Determinazione <b>n. 186 del 19.12.2008</b> inserita sul sito ufficiale del Comune di Anzio

### 5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca (Sezione Specialistica di Archeologia e Arte) Archivio documenti; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulla postazione presente nella biblioteca del museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito solo <b>il giovedì mattina dalle 10 alle 13</b>
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa Nazionale vigente	destinatari: senza restrizioni accesso previa autorizzazione SBA-L e SBA-R e/o MiBAC
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare e solo se le iniziative risultano compatibili con la politica culturale del museo.

### 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare con il Responsabile didattico
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito da concordare
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	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: da concordare con il Responsabile scientifico
consulenza cinematografica	filmografie	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito previa autorizzazione SBA-L e SBA-R e/o MiBAC
	schede film per proiezioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare previa autorizzazione SBA-L e SBA-R e/o MiBAC
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici integrati al Counseling	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare Responsabile didattico
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare da concordare Responsabile didattico
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare Responsabile didattico

## 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto 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 cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi su indicazione dell'Amministrazione comunale
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare e solo se le iniziative risultano compatibili con la politica culturale del museo

## 5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte cf. D. di GM n. 186/2008 e svolte sia in sede, sia sul territorio, sia all'interno delle scuole	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti e volti alla formazione permanente e continuata per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento e/o gratuite
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione e/o richiesta scritta redatta incarta semplice

assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado mediatori museali tutors d'accoglienza accesso: gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici,	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

## 5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione 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 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, cartoline	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 all'ufficio Segreteria organizzativa del museo: 06 98499484 e/o all'indirizzo di posta elettronica della stessa:  
e-mail: [museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it](mailto:museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it)

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000" e successivi

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

## 6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dal Consiglio Comunale il n. 39 del 29.09.2010
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

## 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti

## 6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	Antifurto - videosorveglianza	presenza di impianti ad alta tecnologia, 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 di consultazione biblioteca e archivio amministrativo
	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; possibilità di parcheggio davanti al museo riservato solo ai disabili;

#### 6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Responsabile Scientifico	Nominato con atto formale
funzioni fondamentali	Responsabile Didattico	In ruolo presso il Comune di Anzio (Risorsa interna)
	Segreteria organizzativa: <b>n. 1 unità</b> Rapporti con gli utenti/comunicazioni verso l'esterno <b>n. 1 unità</b> pianificazione atti amministrativi	In ruolo presso il Comune di Anzio (Risorse interne)
aggiornamento	formazione, autoformazione	formazione, autoformazione del personale costante e frequente
continuità	adeguatezza organico	il personale interno è affiancato con continuità da altri operatori giovani e qualificati (archeologi, storici dell'arte interpreti, sociologi etc..) e volontari con formazione adeguata

#### 6.5 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 dall' ICCD

#### 6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	24 ore settimanali di apertura (nel periodo invernale) e 28 ore settimanali ( nel periodo estivo) aperto il sabato e la domenica chiuso il Lunedì da Settembre a Giugno
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo: Museo Civico Archeologico orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno del museo segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (incluso il sabato e la domenica)

sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali e cataloghi, solo in visione	completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche solo su richiesta e su cd e solo del <i>thermarium</i> della villa imperiale; presenza di plastici n. 2; apertura di una sala multimediale con visione di cd; disponibilità per la sola visione di volumi
visita guidata	accessibilità del servizio su prenotazioni professionalità delle guide: archeologi, storici dell'arte. Laureandi in archeologia e laureandi in storia dell'arte.	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso dei requisiti necessari e della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche e successivo <i>final report e con possibilità di</i> realizzazione di attività di didattica da parte di soggetti specializzati con prenotazione obbligatoria
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile su richiesta accesso: da concordare
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	immediata
prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	Non consentito
	prestito del materiale bibliografico e filmico	Non consentito
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti e <b>solo previa autorizzazione acquisita dalle competenti</b> organismi di riferimento <b>MiBAC; SBA-L; SBA-R</b>
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti e del responsabile scientifico
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione

eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n. 39 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con enti sovracomunali
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	Tempestiva: 1 settimana -10 gg prima dell'evento
	divulgazione mediante periodici e/o sito del Comune	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

## 8. 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, giornaliere verifiche sulla 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.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari (feedback) raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta posizionata all'ingresso del Museo.

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 Generale. 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 didattico del Museo da sottoporre alle valutazioni della 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*).

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (bocchetto dei biglietti, 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 – final report.

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'ufficio: Direttore Generale – Sede municipale di Villa Corsini-Sarsina via Breschi snc – 00042 Anzio (Roma) e all'indirizzo di posta elettronica della segreteria organizzativa del Museo:

**[museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it](mailto:museo.segreteriaorganizzativa@comune.anzio.roma.it)**

**Modulo di reclamo e/o suggerimento da inserire nell'apposita cassetta all'entrata del museo.**

(si prega di compilare in stampatello)

Cognome\* \_\_\_\_\_

Nome\* \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a\* \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

Via\* \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Cap\* \_\_\_\_\_ telefono\* \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

e-mail\* \_\_\_\_\_

**oggetto del reclamo\***

---

---

---

---

---

---

**motivo del reclamo**

---

---

---

---

---

---

**richieste di miglioramento del servizio (specificare quale servizio)\***

---

---

---

---

---

---

Si informa il visitatore ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 30/06/2003 n. 196, che i dati sensibili verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi organizzati dal Museo Civico Archeologico di Anzio.

data \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

**al presente reclamo verrà data risposta entro 30 gg.**

**\*Campi obbligatori**