



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE
Soprintendenza per i beni archeologici delle Marche

2013

Carta dei servizi dell'Antiquarium Statale di Numana **AStaNu**

ANTIQUARIUM STATALE
DI NUMANA (AN)

Via La Fenice n. 4 - 60026 Numana (AN)
tel. 071 9331162
fax 071 9331162

SOPRINTENDENZA
PER I BENI ARCHEOLOGICI
DELLE MARCHE e-mail sba-mar@beniculturali.it
sito web www.archeomarche.it
tel. 071 5029811
fax 071 202134

I PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei Servizi negli istituti del Ministero 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Antiquarium Statale di Numana (AStaNu) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

• uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

L'Antiquarium si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone diversamente abili, e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e attività di informazione, comunicazioni, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

• continuità

AStaNu garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

• partecipazione

AStaNu promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, terrà conto delle esigenze e dei suggerimenti formulati dagli utenti in forma singola o associata.

• efficienza ed efficacia

La Direzione di AStaNu persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'AStaNu è un ufficio periferico della Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Marche - che ha sede ad Ancona in via G. Birarelli n. 18 - e quindi non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria. Nella sede manca un organico di personale amministrativo; il Direttore, dott. Maurizio Landolfi, che svolge anche compiti di funzionario territoriale, è solitamente reperibile presso gli uffici della Soprintendenza e settimanalmente presso il Museo.

L'AStaNu è ospitato in una palazzina moderna, proprietà dell'Amministrazione Comunale in pieno centro di Numana, in Via La Fenice 4. Inaugurato nel 1974 è stato successivamente aggiornato con i risultati dei nuovi scavi del comprensorio di Numana- Sirolo.

Il Museo è organizzato su 4 piani, di cui due dedicati all'esposizione, che inquadra in una selezione di materiali rinvenuti sul promontorio del Conero, dal Paleolitico all'età romana, delle necropoli picene di Stirolò-Numana. Esse testimoniano il più importante e florido centro piceno conosciuto con oltre duemila sepolture dal IX al III/II a.C.. Alla necropoli è dedicata la maggior parte del percorso organizzato con una serie cronologica di sepolture tra cui spicca la Tomba della Regina, che ha restituito oltre 1700 ornamenti e 300 pezzi di suppellettili domestiche e simposiache di cui si presenta una significativa selezione assieme ai due carri - un calesse e una biga - che accompagnavano la defunta .

I COMPITI E I SERVIZI

Come Museo del Territorio del Conero l'AStaNu presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico con approfondimenti tematici sui singoli complessi e su alcuni elementi di particolare interesse illustrati da pannelli in lingua italiana e rimandi all'area de "I Pini" e al Museo Nazionale di Ancona. Dati specifici e documentazione sui materiali sono consultabili per gli studiosi presso la Soprintendenza dietro autorizzazione scritta.

Visite guidate e attività didattico ricreative sono svolti a pagamento da società e personale esterno accreditati presso la Soprintendenza, tranne accordi specifici e progetti concordati

Sul territorio l'AStaNu concorda e promuove progetti di studio e approfondimento su temi archeologici d'interesse territoriale con istituti scolastici della provincia e istituzioni culturali pubbliche e private senza scopo di lucro; organizza e partecipa a mostre ad esposizioni temporanee nazionali e internazionali; collabora alla progettazione e promozione di istituzioni museali locali della provincia di Ancona; accoglie studiosi per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Orario di apertura tutti i giorni 8.30-19.30

Giorni di chiusura 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.
Cambiamenti periodici nell'orario di apertura vengono segnalati sul sito www.archeomarche.it Variazioni momentanee sono evidenziate fuori e dentro il Museo.

Attesa media per l'acquisto del biglietto

5 minuti
Per l'ingresso dei gruppi, scolastici e non, è gradito un preavviso di 15 giorni (Tel. e Fax 071 9331162).

ACCOGLIENZA

<u>Punto informativo</u>	All'ingresso del Museo il punto di accoglienza e di orientamento è presso la Biglietteria, dove il personale fornisce informazioni in italiano.
<u>Materiale informativo gratuito</u>	È disponibile un pieghevole illustrativo in italiano e in inglese sul museo, le aree archeologiche e il territorio numanate. Materiale illustrativo video è disponibile previa richiesta per Istituti scolastici, associazioni culturali e studiosi.
<u>Informazioni on-line</u>	www.archeomarche.it informazioni sul Museo, le sue collezioni e i servizi.
<u>Segnaletica</u> <u>Accesso facilitato</u>	Presente la segnaletica orientativa di sicurezza . Sale espositive e servizi igienici raggiungibili anche ai portatori di handicap motorio.

FRUIZIONE

<u>Spazi dedicati alla fruizione</u>	L'80% dell'intero palazzo (mq 410) è fruibile ai visitatori. L'allestimento espositivo è fruibile al 100%.
<u>Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni</u>	Tutte le esposizioni sono servite da pannelli in italiano e in inglese. Audio-video in italiano su richiesta in biglietteria.
<u>Visite didattiche</u>	Sono organizzate visite gratuite su programmi preventivamente concordati con la Direzione. Ordinariamente il Museo si appoggia a cooperative e personale esterno che forniscono visite guidate, attività didattico ricreative e laboratori rivolti alla fascia scolare previa autorizzazione della Soprintendenza.
<u>Strumenti on line</u>	Sul sito www.archeomarche.it sono reperibili informazioni sul Museo, le collezioni, i servizi, le iniziative.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

I Servizi Educativi della Soprintendenza sono attivi presso il Museo Archeologico Nazionale delle Marche dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00; e-mail nicoletta.frapiccini@beniculturali.it.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Tutte le richieste relative alla documentazione devono essere inoltrate a: Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Marche, Via Birarelli 18 – 60121 ANCONA Fax 071-202134, e-mail sba-mar@beniculturali.it

Schede ministeriali, documentazione grafica e fotografica sono conservate, quando disponibili, nella sede della Soprintendenza.

<u>Pubblicazioni</u>	Nella sede della Soprintendenza è accessibile agli studiosi la Biblioteca d'Istituto. Aperta il martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00. Per informazioni e autorizzazione all'accesso tel. 071 50298223 fax 071-202134 e-mail sba-mar@beniculturali.it
----------------------	---

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali, da presentare avvalendosi del Modulo di Comunicazione, allegato a questa Carta e a disposizione presso la Biglietteria del Museo. Il modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- consegnando il modulo, compilato e firmato, direttamente alla Biglietteria che ne annota il numero in apposito registro;
- inoltrando il modulo tramite posta alla Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Marche, via Birarelli n° 18 Ancona, via fax 071-202134 o e-mail sba-mar@beniculturali.it.

Con lo stesso Modulo e con analoga procedura gli utenti possono formulare anche proposte e suggerimenti, volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi.

La Direzione del Museo si impegna a rispondere ai reclami ricevuti entro 30 giorni. In caso di fondato reclamo, allegando il biglietto il visitatore verrà ristorato con un ingresso gratuito in questa o altra struttura della Soprintendenza nei successivi 30 gg.

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi, disponibile sul sito www.marche.beniculturali.it, è affissa presso la Biglietteria del museo e distribuita su richiesta.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o nel caso di variazioni dei servizi offerti.

ANTIQUARIUM STATALE
Via La Fenice, 4 – 60026 NUMANA (AN)

MODULO DI COMUNICAZIONE
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

COMPILATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____ FAX _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Alla presente voce verrà data risposta entro 30 giorni
Non si risponde delle prestazioni fornite da terzi

MOTIVAZIONE

RICHIESTA/SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 30/06/2003 n°196, che i dati personali verranno trattati ed utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta alla presente comunicazione e per fornire informazioni relative ad eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____