



*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**  
**del Museo Archeologico**  
**Nazionale delle Marche**  
**MANM**

MUSEO ARCHEOLOGICO  
NAZIONALE DELLE MARCHE

Via Ferretti, 6 - 60121 ANCONA

tel. 071 202602

fax 071 2083233

e-mail [sba-mar.museoancona@beniculturali.it](mailto:sba-mar.museoancona@beniculturali.it)

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI  
DELLE MARCHE

tel. 071 5029811

fax 071 202134

e-mail [sba-mar.@beniculturali.it](mailto:sba-mar.@beniculturali.it)

sito web [www.archeomarche.it](http://www.archeomarche.it)

# 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 il Museo Archeologico Nazionale delle Marche (MANM) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- eguaglianza e imparzialità

I servizi debbono garantire un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il MANM si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale; fornendo strumenti e attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- continuità

La struttura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, impegnandosi ad avvisare preventivamente gli utenti in caso di impedimenti e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- partecipazione

Il MANM promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, terrà conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

- efficienza ed efficacia

La Direzione del MANM persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando – nel rispetto della normativa vigente – le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il MANM è un museo statale e le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà dello Stato. In quanto ufficio periferico della Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Marche – che ha sede ad Ancona in Via G. Birarelli n. 18 – il MANM non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria.

Il Direttore del MANM è il Funzionario Archeologo dott. Maurizio Landolfi.

Il MANM occupa il monumentale Palazzo Ferretti, edificato a metà del Cinquecento e ristrutturato nel Settecento, nonché a più riprese nel Novecento. Il palazzo, fino al 1952, fu prestigiosa residenza dell'omonima famiglia comitale anconetana, da cui lo Stato l'acquistò per riallestire e inaugurare nel 1958 il museo semidistrutto dalla guerra (parte delle collezioni andarono perse quando il Museo fu colpito da una bomba nel 1944). Precedenti sedi del MANM, costituito nel 1906 sul nucleo di una collezione municipale formatasi nei primi anni dell'unità d'Italia, erano state l'ex Convento degli Scalzi (dal 1898 al 1927) e l'ex Convento di S. Francesco alle Scale (dal 1927 al 1944).

Il percorso museale, di tipo cronologico e topografico, è articolato in cinque sezioni (le prime due aperte al pubblico e le altre in fase di allestimento): la Sezione Preistorica (dal paleolitico più antico alla fine dell'età del bronzo); la Sezione Protostorica (dalla prima età del ferro per tutto lo sviluppo della Civiltà Picena e della Civiltà Gallica); la Sezione Ellenistica (presente una mostra su Ancona ellenistico-romana), la Sezione Romana e la Sezione Medievale.

Le missioni istituzionali proprie del MANM sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione del patrimonio archeologico della regione in esso conservato e la promozione della sua conoscenza. In quanto punto di riferimento dell'intera realtà archeologica regionale, il MANM opera con gli organi istituzionalmente preposti alla tutela del suo ricco patrimonio, raccoglie numerosissimi e importanti reperti, si definisce come perno centrale di una vasta rete di musei locali più strettamente legati alle tematiche dei territori di pertinenza.

### COMPITI E SERVIZI

Il percorso museale di tipo cronologico e topografico presenta approfondimenti tematici in singoli settori, illustrati da pannelli in italiano e alcuni plastici nelle sale. Dati specifici e documentazione sui materiali sono consultabili per gli studiosi presso gli Uffici della Soprintendenza dietro autorizzazione scritta.

Sono disponibili guardaroba (gratuito), punto di ristoro automatico, aula didattica, sala conferenze di 100 posti con schermo, videoproiettore, amplificazione acustica e connessione Internet.

Sul territorio il MANM concorda e promuove progetti di studio e approfondimento su temi archeologici d'interesse regionale; organizza e partecipa a mostre, esposizioni temporanee nazionali e internazionali; collabora alla progettazione e promozione di istituzioni museali della Regione; accoglie studiosi e stagisti per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio; organizza conferenze ed eventi. Tutte le richieste di cooperazione devono essere inoltrate alla Soprintendenza con un anticipo di almeno 15 giorni.

L'attività didattica è interamente progettata e coordinata dai Servizi Educativi della Soprintendenza; visite guidate, attività didattico ricreative e laboratori a pagamento sono svolti da collaboratori esterni accreditati.

I Servizi Educativi della Soprintendenza, previa convenzione, elaborano e svolgono gratuitamente specifici progetti didattici con istituzioni locali e progetti interistituzionali con l'Ufficio Scolastico Regionale delle Marche e le Università, indirizzati alla formazione del personale scolastico docente in relazione alla didattica museale e dell'antico, ospitando anche stagisti; organizzano eventi particolari, conferenze e visite tematiche abbinate a interventi poetici e/o musicali.

## III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### ACCESSO

Orario di apertura dal martedì alla domenica, 8.30-19.30

Giorni di chiusura lunedì, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre.  
Cambiamenti periodici nell'orario di apertura vengono segnalati sul sito [www.archeomarche.it](http://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. 071 202602 e Fax 071 202134).

### ACCOGLIENZA

<u>Punto informativo</u>	All'ingresso del Museo il punto di accoglienza e di orientamento è presso la Biglietteria, affidato al personale addetto che fornisce informazioni in italiano.
<u>Materiale informativo gratuito</u>	Sono disponibili un pieghevole illustrativo in italiano e in inglese delle collezioni archeologiche, e un depliant dedicato agli aspetti monumentali e storico-artistici di Palazzo Ferretti in italiano, inglese e francese.
<u>Informazioni on-line</u>	Nei siti <a href="http://www.marche.beniculturali.it">www.marche.beniculturali.it</a> e <a href="http://www.archeomarche.it">www.archeomarche.it</a> sono reperibili informazioni sul Museo, le sue collezioni e i servizi.
<u>Segnaletica</u>	Presente la segnaletica orientativa di sicurezza, quella per il percorso di visita e la segnaletica per i servizi igienici.
<u>Accesso facilitato per persone con disabilità</u>	Segnalando l'esigenza in biglietteria, le sale espositive e i servizi igienici sono raggiungibili anche ai portatori di handicap motorio, tranne le sale XI e XII della sezione protostorica, ubicate in un torrione medievale annesso al Museo.

## FRUIZIONE

<u>Spazi dedicati alla fruizione</u>	Il Museo si sviluppa su una superficie di mq. 5.177; vi sono 23 sale espositive fruibili (pari al 55%) e la restante parte occupata da servizi, magazzini e locali destinati al personale interno. Il 20% del Museo è in fase di allestimento.
<u>Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni</u>	Tutte le esposizioni sono servite da pannelli in italiano, didascalie in italiano e inglese.
<u>Catalogo generale</u>	I cataloghi in italiano (sez. preistorica e sez. protostorica) sono forniti a richiesta, in uso temporaneo gratuito, dalla Biglietteria.
<u>Visite didattiche</u>	Il Museo si avvale di collaboratori esterni accreditati che forniscono, a pagamento e su prenotazione, visite guidate in italiano, attività didattico-ricreative e laboratori rivolti agli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado. Previa convenzione, i Servizi Educativi della Soprintendenza elaborano gratuitamente progetti di didattica museale per Istituti Scolastici, da svolgere con personale interno (gratuitamente) o esterno (a pagamento).
<u>Strumenti on line</u>	Sul sito <a href="http://www.archeomarche.it">www.archeomarche.it</a> sono reperibili informazioni sul Museo, le collezioni, i servizi, le iniziative rivolte alle scuole e al pubblico adulto.

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

I Servizi Educativi della Soprintendenza sono attivi presso il Museo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; e-mail [nicoletta.frapiccini@beniculturali.it](mailto:nicoletta.frapiccini@beniculturali.it); curano la formazione del personale scolastico docente su progetti interistituzionali (Ufficio Scolastico Regionale, Università); attuano progetti con Istituzioni di cultura della regione e organizzano eventi artistico-culturali presso il Museo.

Il Museo inoltre ospita stagisti che frequentano scuole secondarie superiori o Università e laureati che intendano intraprendere un percorso formativo inerente le attività educative del Museo o che vogliano approfondire la conoscenza delle collezioni esposte.

## 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](mailto:sba-mar@beniculturali.it)

Schede ministeriali, documentazione grafica e fotografica dei reperti esposti al Museo sono conservate, quando disponibili, nella sede della Soprintendenza.

### Pubblicazioni

Nella sede della Soprintendenza è accessibile agli studiosi, la Biblioteca d'Istituto, costituita da oltre 22.000 volumi tra cui numerose pubblicazioni concernenti il MANM.

Aperta dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00 (fino ad Aprile 2013: mart., gio., ven. ore 8.00 - 15.00)

Per informazioni e autorizzazione all'accesso tel. 071 50298223 fax 071-202134 e-mail [sba-mar@beniculturali.it](mailto: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](mailto: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](http://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.

# MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DELLE MARCHE

VIA FERRETTI, 6 – 60121 ANCONA

## 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 comunicazione 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 \_\_\_\_\_