



***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  
Statale di Arcevia  
MasAR**

**MUSEO ARCHEOLOGICO STATALE  
DI ARCEVIA**

Chiostro di San Francesco -  
Corso Mazzini, 64 60011 ARCEVIA (AN)  
tel. 0731 9622  
fax 0731 9622

SOPRINTENDENZA  
PER I BENI ARCHEOLOGICI  
DELLE MARCHE e-mail [sba-mar@beniculturali.it](mailto:sba-mar@beniculturali.it)  
sito web [www.archeomarche.it](http://www.archeomarche.it)  
tel. 071 5029811  
fax 071 202134

## I PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi vuole fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, e di verificare che gli impegni assunti siano rispettati.

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 Statale di Arcevia (MasAR) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

• uguaglianza e imparzialità

I servizi debbono garantire un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il MasAR 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, comunicazioni, 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

Questo Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nelle scelte di gestione, terrà conto delle esigenze e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

• efficienza ed efficacia

La Direzione del MasAR ha per obiettivo il 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il MasAR (tel. 0731 9622 - fax 0731 9622 e-mail [sba-mar@beniculturali.it](mailto:sba-mar@beniculturali.it)) 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 MasAR non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria, né una propria pianta organica. Il Direttore, dott. Maurizio Landolfi, svolge anche compiti di funzionario territoriale ed è solitamente reperibile presso gli uffici della Soprintendenza. Pertanto i contatti, nonché le attività di controllo del territorio, studio e restauro dei materiali, si appoggiano agli Uffici della Soprintendenza di Ancona.

Il MasAR, sorto nel 1996, ha sede nei locali (di proprietà del Comune di Arcevia), restaurati e ammodernati, nel chiostro della duecentesca chiesa di San Francesco di Piazza, nel centro storico di Arcevia. La struttura ha funzione di museo di comprensorio con materiali provenienti dal territorio comunale dalla preistoria fino alle soglie dell'età romana. Il percorso museale è articolato in quattro sezioni: la prima ospita una campionatura del materiale proveniente dal sito paleolitico di Ponte di Pietra; la seconda sezione illustra i rinvenimenti relativi al villaggio e al fossato di Conelle di Arcevia di età eneolitica; la terza sezione ospita la collezione Monti-Anselmi di Nidastore, formatasi tra il 1870 e il 1913, sulla storia paleontologica delle Marche; infine, nella quarta sezione, sono esposti reperti del bronzo finale fino alla romanizzazione del territorio, con materiale proveniente dagli insediamenti di Cava Giacometti e di Monte Croce Guardia. Particolarmente importante la parte relativa alla necropoli gallica di Montefortino, con ceramiche e bronzi di importazione etrusca, oreficerie, statuette votive e corredi di tombe ad inumazione.

Le missioni istituzionali proprie del MasAR sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza.

## COMPITI e SERVIZI

Come Museo del Territorio il MasAR presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico illustrato da pannelli e video, sia generali sia rivolti alle scuole. Sono presenti due aule didattiche allestite con strumenti dedicati (tavoli, pannelli, materiali vari) e i magazzini non visitabili. Dati specifici e documentazione sui materiali sono consultabili per gli studiosi presso la Soprintendenza previa autorizzazione scritta. Visite guidate, attività didattico ricreative e laboratori sono svolti a pagamento da cooperative e archeologi esterni accreditati presso la Soprintendenza, tranne accordi specifici e progetti concordati.

Sul territorio il MasAR 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, partecipa a mostre ed esposizioni temporanee.

## III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### ACCESSO

Orario apertura lun.- mer.- gio.: 13.30 – 19.30  
mar.- ven.- sab.- dom.: 8.30 – 13.30

Giorni di chiusura Prima Domenica del mese, 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. e Fax 0731 9622).

### ACCOGLIENZA

Punto informativo All'ingresso del Museo il punto di accoglienza e di orientamento è presso la Biglietteria, affidato al personale addetto che fornisce informazioni in italiano.

Informazioni on-line Nel sito [www.archeomarche.it](http://www.archeomarche.it) sono reperibili informazioni sul Museo, le sue collezioni e i servizi.

Segnaletica Presente la segnaletica orientativa di sicurezza e la segnaletica per i servizi igienici.

Accesso facilitato per persone con disabilità Sale espositive e servizi igienici raggiungibili anche ai portatori di handicap motorio, tranne l'ultima stanza del percorso.

## FRUIZIONE

Spazi dedicati alla fruizione Il Museo si sviluppa su una superficie di mq. 420; le 6 sale espositive sono fruibili al 100%.

Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni Tutte le esposizioni sono servite da pannelli in italiano.

Catalogo generale Il catalogo, in italiano, è in vendita presso l'Ufficio Turistico del Comune di Arcevia.

Visite didattiche 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.

Strumenti multimediali Un CD interattivo relativo alla sezione preistorica e un VHS sul territorio arceviense e sulla ceramica sono consultabili lungo il percorso espositivo del Museo.

Strumenti on line Sul sito [www.archeomarche.it](http://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](mailto: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](mailto:sba-mar@beniculturali.it)

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

### Pubblicazioni

Volumi di base sul territorio arceviese sono consultabili a richiesta presso il  
Museo. Ulteriori pubblicazioni sono reperibili presso la Biblioteca d'Istituto  
di Ancona, nella sede della Soprintendenza.

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](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 STATALE DI ARCEVIA**  
CORSO MAZZINI N° 64 – 60011 ARCEVIA (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 \_\_\_\_\_