



***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 Ascoli Piceno  
MasAP**

**MUSEO ARCHEOLOGICO STATALE  
DI ASCOLI PICENO**

Piazza Arringo n. 28 - 63100 Ascoli Piceno

tel. 0736 253562

fax 0736 255563

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 Ascoli Piceno (MasAP) 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 MasAP 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 MasAP 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

Il MasAP (tel. 0736 253562 fax 0736 255563) 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. Il Direttore, dott.ssa Nora Lucentini, svolge anche compiti di funzionario territoriale, ed è solitamente reperibile presso gli uffici della Soprintendenza e settimanalmente presso il Museo.

Il MasAP nasce come Museo del Territorio Ascolano e più in particolare della fascia più meridionale: le valli del Tronto e del Tesino con un'espansione alla valle del Salino - ora in provincia di Teramo - che nell'ottocento gravitava su Ascoli.

Attivo dal 1981 il MasAP articola la sua attività sul nucleo della Civica Collezione Archeologica, accresciuto dal frutto dei nuovi scavi condotti dalla Soprintendenza Archeologica delle Marche, per documentare lo sviluppo e le peculiarità del territorio evidenti soprattutto in età picena.

Il Museo è ospitato in Palazzo Panichi, residenza urbana cinquecentesca, di cui occupa tutto il primo piano e parte del secondo, senza sacrificare al museo il fascino di una residenza storica: nel salone principale sono esposti gli affreschi della facciata montati nel salone principale a cura della Soprintendenza di Urbino.

Il percorso espositivo comprende 2 sezioni: Protostoria, centrata sui Piceni fino alla romanizzazione (nuovo allestimento 2 dicembre 2013); Sezione Romana e lapidario, nonché mostre stabilizzate di stadi e scavi recenti. La tradizionale e ordinata esposizione archeologica è vivacizzata da sagome e ricostruzioni scientifiche che facilitano la comprensione dei pezzi, come il salone affollato da dame e guerrieri degli antichi villaggi, ciascuno col suo particolare costume o armamento.

## COMPITI e SERVIZI

Come Museo del Territorio Ascolano il MasAP presenta un allestimento organizzato secondo un percorso cronologico con approfondimenti tematici in singoli settori illustrato da pannelli e/o video generali nelle sale con un punto interattivo per informazioni sui singoli pezzi esposti. Dati specifici e documentazione sui materiali sono consultabili per gli studiosi presso il Museo previa richiesta scritta.

Visite guidate e, attività didattico ricreative e laboratori sono di norma gestiti da una concessionaria esterna a pagamento, tranne accordi specifici e progetti concordati.

Sul territorio il MasAP 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 ed esposizioni temporanee nazionali e internazionali, collabora alla progettazione e promozione di istituzioni museali locali delle Province di Ascoli Piceno e Fermo; accoglie studiosi e stagisti per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio .

## III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### ACCESSO

#### Orario apertura

da mar. a dom.: 8,30-19,30  
lunedì: 14,00 -19,00

#### Giorni di chiusura

lunedì, il 1° gennaio e il 25 dicembre. Cambiamenti periodici nell'orario vengono segnalati sul sito [www.archeomarche.it](http://www.archeomarche.it) e sui periodici locali. Variazioni momentanee sono evidenziate fuori e dentro il Museo.

#### Acquisto biglietto attesa media

5 minuti  
Per i gruppi, scolastici è gradito il preavviso (tel. 0736 253562 fax 0736 255563)

### ACCOGLIENZA

#### Punto informativo

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

#### Materiale informativo

Video e/o touch screen lungo il percorso.

<u>gratuito</u>	Fogli di sala disponibili durante le mostre. Materiale illustrativo video disponibile previa richiesta per Istituti scolastici, associazioni culturali e studiosi.
<u>Informazioni on-line</u>	<a href="http://www.archeomarche.it">www.archeomarche.it</a> 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</u>	Sale espositive e servizi igienici dedicati raggiungibili anche ai portatori di handicap motorio.

## FRUIZIONE

### Spazi dedicati alla fruizione

L'allestimento espositivo utilizza l'intero palazzo Panichi (mq 1100). E' in fase di riallestimento la sezione Preistoria (25%).

### Strumenti per la conoscenza

#### e il godimento dei beni

Tutta l'esposizione è servita da pannelli in italiano, inglese e tedesco. Presenti punti di informazione con video e/o touch screen. Durante le mostre temporanee sono disponibili fogli di sala in italiano.

#### Catalogo generale

Una guida – in italiano - è in vendita presso gli esercizi commerciali sulla stessa piazza del Museo. Una copia della guida è fornita, a richiesta, in uso temporaneo gratuito dalla Biglietteria.

#### Strumenti multimediali

CD interattivo per i dati specifici dei singoli pezzi è consultabile all'interno del Museo.

#### 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

## 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. Schede brevi di  
catalogo dei beni esposti sono consultabili presso il Museo previa richiesta  
scritta al Direttore, fax 0736 255563 e-mail  
[museoap@archeomarcheancona.191.it](mailto:museoap@archeomarcheancona.191.it)

### Pubblicazioni

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](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**  
PIAZZA ARRINGO N° 28 – 63100 ASCOLI PICENO

**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 \_\_\_\_\_