



*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

Area Archeologica

Città di Helvia Recina

AAHR

AREA ARCHEOLOGICA CITTA' DI HELVIA RECINA

Via Teatro romano
62100 VILLA POTENZA (MC)
Tel. 0733 492937

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'Area Archeologica di Helvia Recina (AAHR) 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. L' AAHR 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

L' AAHR 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 dell' AAHR 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

L'AAHR - di proprietà statale e comunale, gestita dalla Pro Loco di Macerata su convenzione con la Soprintendenza - dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici Marche (SBAM) che ha sede in Ancona, in via Birarelli 18; ne è responsabile il funzionario territoriale dott.ssa Nicoletta Frapiccini, reperibile presso gli uffici della Soprintendenza.

L'area archeologica si trova in corrispondenza dell'attuale frazione di Villa Potenza. Sono visibili i resti di un grande teatro (II sec. d.C.), una strada lastricata e una cisterna, testimonianze del *municipium* romano di Helvia Recina. Il teatro, del diametro massimo di circa 72 m, possedeva ampie gradinate disposte su tre ordini, segno della vitalità di questo municipio; se ne conservano anche pochi elementi dell'orchestra, della scena e del proscenio; sono inoltre visibili resti di abitazioni. L'area archeologica comprende anche alcuni elementi lapidei pertinenti a monumenti sepolcrali.

COMPITI E SERVIZI

L'AAHR è oggetto di attività di studio e valorizzazione archeologico-turistica organizzate dalla Soprintendenza. L'area archeologica è stata dotata di un'aula didattica, in cui è possibile prendere lezioni concernenti la storia della città e le metodologie di scavo, previa richiesta da inoltrare al Comune di Macerata. L'area è dotata di un parcheggio privato gratuito.

III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

<u>Orario di apertura</u>	Tutti i giorni	su prenotazione
	<i>Aprile- Settembre</i>	
	15.30 – 18.30 su richiesta presso il Comune (tel. 0733 271709)	

ACCOGLIENZA

<u>Materiale informativo gratuito</u>	Depliant in italiano all'accoglienza.
<u>Informazioni on-line</u>	Sul sito www.archeomarche.it sono reperibili informazioni sull'area.
<u>Segnaletica</u>	Identificativa del monumento e pannelli didattici lungo il percorso.
<u>Accesso facilitato per persone con disabilità</u>	L'area è visibile dall'esterno e fruibile da persone con disabilità se accompagnate.

FRUIZIONE

<u>Spazi dedicati alla fruizione</u>	L'area archeologica si sviluppa per 5000 mq. recintati e interamente serviti da un circuito di visita.
<u>Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni</u>	Pannelli informativi in italiano.

Visite didattiche L'Area si appoggia a un'ATI che fornisce visite guidate su prenotazione (tel. 0733 256361)

Strumenti on line Sul sito www.archeomarche.it sono reperibili informazioni sull'area e relative iniziative.

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

Pubblicazioni Nella sede della Soprintendenza è accessibile agli studiosi, la Biblioteca d'Istituto. Aperta 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. Il modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità

- consegnando il modulo, compilato e firmato, direttamente alla Biglietteria di uno dei Musei Archeologici Statali della Regione,
- 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 Soprintendenza 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.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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

AREA ARCHEOLOGICA CITTA' DI HELVIA RECINA

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 _____