



*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

LE MURACCE di Ostra Vetere

AAMO

Area Archeologica Le Muracce
SS 360 Arceviese
60010- OSTRA VETERE (AN)

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 Ostra Vetere (AAMO) 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' AAMO 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' AAMO 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' AAMO 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 DELLE STRUTTURE

L'AAMO, di proprietà e gestione statale e comunale, 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. Maurizio Landolfi, reperibile presso gli uffici della Soprintendenza.

L'area archeologica, a circa 3 chilometri dall'attuale Ostra Vetere, è situata in località Muracce e corrisponde al centro urbano del *municipium* romano di Ostra. Vecchi scavi avevano messo in luce i resti di alcuni edifici pubblici nei pressi del foro dell'antica città: il tempio, il teatro con un diametro di circa 45 m, le terme a pianta quadrata e con un fronte lungo 59 m. Rimangono visibili brevi tratti di mura del tempio e del teatro, i muri perimetrali e interni dell'impianto termale con i pavimenti a mosaico.

COMPITI E SERVIZI

L'AAMO è oggetto di attività di studio e valorizzazione archeologico-turistica organizzate dalla Soprintendenza (tel. 071 5029811; fax. 071 202134; e-mail sba-mar@beniculturali.it).

III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

<u>Orario di apertura</u>	previa richiesta presso il Comune 071 964002 ingresso libero
<u>Giorni di chiusura</u>	1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre

ACCOGLIENZA

<u>Informazioni on-line</u>	Nel sito www.archeomarche.it sono reperibili informazioni sull'area.
<u>Segnaletica</u>	Identificativa del monumento e pannelli didattici.
<u>Accesso facilitato per persone con disabilità</u>	Fruibile da persone con disabilità se accompagnate.

FRUIZIONE

<u>Spazi dedicati alla fruizione</u>	L'area archeologica si sviluppa per 16.000 mq. recintati interamente serviti dal percorso didattico.
<u>Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni</u>	Pannelli identificativi e percorso informativo in italiano.
<u>Strumenti on line</u>	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

<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. 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, 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 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 DI OSTRA VETERE Le Muracce

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 _____