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 Urbisaglia **MasURB**

MUSEO ARCHEOLOGICO STATALE
DI URBISAGLIA

Traversa Piccinini, 12 - 62010 URBISAGLIA (MC)
tel. 0733 50107
fax. 0733 50107

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 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 Urbisaglia (MasURB) 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 MasURB 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 MasURB 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 MasURB 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. Nella sede manca un organico di personale amministrativo; la Direttrice, dott.ssa Maria Cecilia Profumo, che svolge anche compiti di funzionario territoriale, è solitamente reperibile presso gli uffici della Soprintendenza.

Il MasURB, inaugurato nel 1996, ha sede nei locali restaurati e ammodernati di un edificio ottocentesco, di proprietà del Comune, sito in Traversa Piccinini. La struttura ha funzione di museo del territorio della colonia romana di *Urbs Salvia* e offre una ricca esposizione di materiali provenienti da indagini e ricerche

avviate già nel ‘700, mirata ad approfondire i temi della romanizzazione del sito. Il percorso espositivo si articola su due piani, collegati da ascensore.
Al piano terra il visitatore è accolto da un *unicum* del Piceno romano: l’imponente *cratere neoattico* in marmo di età augustea, ma reimpiegato come materiale da costruzione in murature tarde, decorato con una sorta di danza processionale di ninfe a bassorilievo. Seguono alcuni spazi destinati a esposizioni temporanee e un’intera sala è dedicata al Tempio della *Salus Augusta*, con due capitelli corinzi provenienti dal complesso cultuale; altri spazi sono riservati a ritrovamenti sporadici (antefisse in terracotta, un piccolo altare votivo, tegole dipinte, ecc.), mentre in un’altra è esposto un raro *omphalos* in marmo. Al piano superiore sono esposti i ritratti rinvenuti nel criptoportico, gli affreschi delle pareti, le statue provenienti dal teatro e le monumentali iscrizioni dell’anfiteatro che forniscono una tangibile dimostrazione della ricchezza della città nella prima epoca imperiale. Sono esposte le collezioni numismatica ed epigrafica e vasta è la campionatura di ceramica comune. Di straordinaria importanza sono 2 piccoli frammenti dei Fasti Consolari e Trionfali, tra i pochi incisi su pietra noti fuori Roma.

COMPITI e SERVIZI

Come Museo del Territorio il MasURB presenta un allestimento organizzato secondo un percorso tematico illustrato da pannelli e plastici ricostruttivi. Presenti ma non visitabili i magazzini. 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 accreditate presso la Soprintendenza, tranne accordi specifici e progetti concordati.

Sul territorio il MasURB concorda e promuove progetti di studio e approfondimento su temi archeologici d’interesse territoriale con istituiti scolastici della provincia e istituzioni culturali pubbliche e private senza scopo di lucro;partecipa a mostre ad esposizioni temporanee nazionali ed internazionali; collabora alla progettazione e promozione di istituzioni museali locali della provincia di Ancona e Macerata; accoglie studiosi per lavori rivolti al patrimonio archeologico del Museo e del territorio.

III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Orario apertura	lun. - mer.- ven.:	14.30 - 19.30
	mar. - gio. - sab. - dom. e festivi:	8.30 - 13.30
Giorni di chiusura	1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre. Cambiamenti periodici nell'orario di apertura vengono segnalati sul sito www.archeomarche.it. Variazioni momentanee sono evidenziate fuori e dentro il Museo.	
Attesa media per l’acquisto del biglietto	Biglietto gratuito Per l’ingresso dei gruppi, scolastici e non, è gradito un preavviso di 15 giorni (tel. e fax 0733 50107).	

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	www.archeomarche.it 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.

FRUIZIONE

Spazi dedicati alla fruizione

Il Museo si sviluppa su una superficie di mq. 400; i 6 ambienti espositivi sono fruibili al 100%.

Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni

Tutte le esposizioni sono servite da pannelli in italiano. Presente un plastico di inquadramento del sito (piano terra).

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 *on line*

Sul sito www.archeomarche.it sono reperibili informazioni sul Museo, le collezioni, i servizi, le iniziative.

EDUCAZIONE DIDATTICA

I Servizi Educativi della Soprintendenza sono attivi presso il Museo Archeologico delle Marche dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13.00; e-mail: 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

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

Pubblicazioni

Pubblicazioni sul sito di Urbisaglia 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

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.

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, 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 URBISAGLIA

Traversa Piccinini - 62010 URBISAGLIA (MC)

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_____