



CITTA' DI SANTA MARINELLA

CARTA DEI SERVIZI

MUSEO CIVICO "MUSEO DEL MARE E DELLA NAVIGAZIONE ANTICA"

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. ___ del _____

PREMESSA

Il Museo Civico di Santa Marinella è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato nella L. 12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione" - ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

Il Comune di Santa Marinella si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo Civico di Santa Marinella presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, viene elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo (Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: "Organizzazione e funzionamento dei musei statali"; alla L. 12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione"; al Decreto del Ministero dei Beni e delle

Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018 n. 113, recante “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”; Allegato I “Livelli uniformi di qualità per i musei”; al Decreto del Direttore Generale dei Musei n. 542 del 20.06.2018 recante “Prime modalità di organizzazione e funzionamento del Sistema Museale Nazionale”).

PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

Disponibilità e cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

Validità e Aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Comune e, in forma cartacea, e a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

IL MUSEO

Istituzione e natura giuridica del Museo

Il Museo Civico di Santa Marinella "Museo del Mare e della Navigazione Antica" è stato istituito nel borgo del Castello di Santa Severa con delibera di Consiglio Comunale n. 54 del 17.4.1993 come Antiquarium Navale e ufficialmente aperto al pubblico il 25.4.1994, ampliato nella struttura e potenziato negli allestimenti nel 2005. Il Museo a suo tempo allestito in collaborazione con la Soprintendenza Archeologica, la Regione Lazio e la Provincia di Roma, è diretto, gestito e organizzato dal Comune di Santa Marinella ed opera secondo le norme del Regolamento, consultabile on-line sul sito web del Comune.

Missione

Il Museo Civico di Santa Marinella è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo che acquisisce, conserva, compie ricerche, comunica ed espone le testimonianze materiali e immateriali dell'uomo e del suo ambiente ai fini di educazione, studio e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica. Esso orienta in particolare la propria attività al patrimonio culturale e paesaggistico-ambientale del territorio terrestre e subacqueo di riferimento.

Nel 2020, a ventisette anni dalla sua prima istituzione come Antiquarium Navale, il Museo si presenta al pubblico in una veste completamente rinnovata ed arricchita sul piano degli spazi espositivi, dell'allestimento e dei contenuti. Ben sette sale ospitano centinaia di reperti distribuiti lungo un percorso espositivo e didattico che introduce il visitatore al tema dell'archeologia subacquea e della navigazione antica illustrando diversi aspetti interessanti della "vita sul mare e per il mare". Il museo è destinato a conservare e valorizzare le testimonianze archeologiche provenienti dai fondali del litorale cerite compreso tra *Alsium* e *Centumcellae*, con particolare riferimento al porto di *Pyrgi*. La struttura museale, realizzata in collaborazione con la Soprintendenza Archeologica per l'Etruria Meridionale, La Regione Lazio e la Provincia di Roma, con un taglio decisamente didattico permette di avvicinarsi con semplicità al mondo degli antichi marinai tramite suggestive ricostruzioni al vero di ambienti e strumentazioni frutto del paziente lavoro di ricerca del Centro Studi Marittimi del museo, in collaborazione con specialisti di varie università italiane e di altri paesi europei. Il lavoro ha portato alla creazione di un significativo "Museo del Mare e della Navigazione Antica" molto particolare, capace senza dubbio di stimolare l'interesse e la curiosità verso il mondo della nautica del Mediterraneo antico. Una forma di gestione pubblico-privata consente il buon funzionamento dei servizi didattici e culturali collegati al museo. L'indubbio successo delle attività didattiche e di formazione rivolte al mondo della scuola e dell'associazionismo culturale ha permesso negli anni l'occupazione di operatori museali tramite un sostanziale autofinanziamento dell'impresa. Le attività di ricerca e di divulgazione scientifica curate dall'Associazione

ODV Gruppo Archeologico del Territorio Cerite in collaborazione con la Soprintendenza e gli Enti locali hanno permesso la creazione di una struttura museale articolata ed interessante, insignita dal 2005 del marchio di qualità regionale, illustrata più volte al pubblico italiano da note trasmissioni televisive come Linea Blu, Geo&Geo e da ultimo Superquark.

Funzioni

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione e restauro, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni.
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

SERVIZI AL PUBBLICO

Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive dal martedì alla domenica (Chiuso il lunedì) per almeno 36 ore settimanali, con orari variabili stagionali. Su apposita richiesta al direttore, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti. L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito. In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso. Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

Biglietteria e Area di accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le informazioni relative al museo e al sito archeologico e monumentale di Pyrgi e del Castello di Santa Severa.

Nell'Area di accoglienza e a disposizione dell'utenza il materiale informativo relativo al museo e al sito archeologico e monumentale di Pyrgi e del castello di Santa Severa.

Il biglietto è valido per un solo ingresso. Deve essere conservato da ciascun visitatore fino al termine della visita poiché deve essere esibito anche all'uscita.

La biglietteria chiude 30 minuti prima dell'orario di chiusura del Museo.

Per usufruire di riduzioni e gratuità, prima dell'emissione del titolo di accesso, è indispensabile esibire in biglietteria il documento comprovante la categoria.

Gratuità ingresso

L'ingresso gratuito, per il quale è rilasciato apposito biglietto, è consentito alle seguenti categorie:

- ai residenti nel Comune di Santa Marinella previa presentazione di documento.
- a tutti nella fascia di età al di sotto di 6 anni;
- alle guide turistiche italiane e dell'Unione Europea mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;
- agli studenti di corsi di laurea in lettere con indirizzo archeologico e in beni culturali delle università italiane ed europee previa presentazione di apposito documento;
 - agli interpreti turistici italiani e dell'Unione Europea quando occorra la loro opera a fianco della guida, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;
 - a tutti in occasione di manifestazioni culturali cittadine stabilite dall'Amministrazione o con direttiva europea o disposizione ministeriale;
 - a personalità ospitate dall'Amministrazione in occasione di eventi di rappresentanza;
 - ai soggetti con disabilità e ad un loro familiare o ad altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria;
 - Ai volontari per i beni culturali dell'Associazione Gruppo Archeologico del Territorio Cerite ODV che dal 1999 operano nel Museo in collaborazione con il Comune, previa presentazione della tessera valida per l'anno corrente.
 - Ai titolari della tessera I.C.O.M. (International Council of Museums).

Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata solo per le sale espositive del piano terra e tramite una piattaforma elevatrice anche per le sale del primo piano.

Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il servizio dedicato alle Scuole di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti. Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per la visita del sito di Pyrgi e del Castello di Santa Severa, percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti avvenuti attraverso i secoli nei luoghi storici della città e/o nel territorio. Il servizio, programmato e curato da personale specializzato del Museo e/o di eventuale concessionario, è a pagamento, gratuito solo per le scuole di Santa Marinella, nel periodo di settembre-giugno di ogni anno scolastico su prenotazione.

Per accedere al servizio è obbligatorio concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso la biglietteria o scaricabili dal sito web del Museo e/o del concessionario del servizio.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato è a pagamento e attivo tutti i giorni di apertura ad orari prestabiliti e a disposizione dell'utenza anche nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti. I gruppi, formati da almeno 9 persone, hanno l'obbligo di prenotare l'ingresso via telefono e/o, o via e-mail. All'atto della prenotazione ogni gruppo deve indicare il nominativo di un capogruppo che sarà responsabile dell'espletamento di tutte le pratiche in biglietteria. Per le scolaresche l'insegnante in accompagnamento è considerato responsabile del gruppo.

Per accedere al servizio è obbligatorio concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso la biglietteria o scaricabili dal sito web del Museo e/o del concessionario dei servizi.

Stage formativi

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da scuole o facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.

L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento collettivi o individuali.

Depositi

Il Museo è dotato di tre ambienti (due al primo piano della struttura e uno presso il Centro Studi Marittimi) riservati al deposito dei reperti e al primo intervento di conservazione e restauro, ordinati e gestiti secondo i criteri e le indicazioni fornite dalla direzione e della competente Soprintendenza.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Fondo librario/Biblioteca specializzata

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 1998 è specializzato in Archeologia subacquea e navale, archeologia e topografia antica, storia e archeologia del territorio cerite-tolfetano-braccianese, didattica dei beni culturali, è formato attualmente da 3560 pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono, deposito temporaneo o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni. Gli elenchi del Fondo librario sono consultabili sul sito web del Gruppo Archeologico del Territorio Cerite ODV, e presso la biblioteca del Museo. Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario è sufficiente compilare la

scheda di prenotazione, disponibile presso la direzione del Museo o scaricabile dal sito web del Museo.

Archivi documentari

Gli Archivi del Museo, costituiti a partire dal 1994, comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio, documentazione grafica e fotografica delle attività di ricerca svolte dal Museo sul territorio e in mare, documentazione delle attività istituzionali, degli atti e delle iniziative culturali svolte tra il 1994 e il 2020. La consultazione per motivi di ricerca e di studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Pubblicazioni

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

Mostre ed eventi culturali temporanei

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza in biglietteria, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali. Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal 1998 al numero telefonico 0766.570077, in orario di apertura.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando la scheda di disponibile presso l'area di accoglienza in biglietteria o scaricabile dal sito web del Museo. Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

Indicazioni generali per la visita del Museo

- È necessario rispettare le indicazioni generali riportate sulla segnaletica museale.
- È vietato toccare i reperti.
- È vietato introdurre cibi e bevande.
- Nell'intero edificio, è vietato fumare (il divieto si intende esteso anche alle sigarette elettroniche).
- Nell'intero edificio, è vietato l'accesso agli animali ad eccezione dei cani guida e degli animali terapeutici purché accompagnati da certificazione medica.
- È vietato parlare al telefono nelle sale espositive, si prega di eliminare la suoneria del cellulare.
- È necessario mantenere un tono di voce moderato.
- Nello stabile, è vietato correre, accomodarsi a terra, introdurre zaini di qualsiasi dimensione nonché bagagli e borse di dimensioni superiori a quelle indicate (30x40x15).
- Per realizzare foto e video professionali è necessario richiedere per iscritto e con anticipo l'autorizzazione della direzione del Museo.
- I servizi di guida e assistenza didattica sono effettuati dal personale specializzato del Museo e/o del concessionario oppure, previa registrazione, dall'insegnante titolare della classe in visita. I soggetti abilitati per l'esercizio dell'attività di guida turistica possono, previa registrazione, condurre turisti o visitatori nella visita al Museo. È severamente vietato effettuare visite guidate senza previa registrazione, indipendentemente dal numero dei componenti della comitiva.

STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e dal Regolamento attuativo della R. L. 24/2019, di cui alla D.G. n. 411 del 04/06/2020, e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.