



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

PARCO ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA

(ultimo aggiornamento 21 aprile 2017)

INDICE

I. PRESENTAZIONE.....	3
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
I PRINCIPI.....	3
II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
CARATTERISITICHE ESSENZIALI.....	4
I COMPITI E I SERVIZI.....	5
III.IMPEGNI STANDARD E QUALITA'.....	7
IV.TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	12
MODULI PER RECLAMI E SUGGERIMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della qualità 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali, come il Parco Archeologico di Ostia Antica, 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 è 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 Parco si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

- *Eguaglianza e imparzialità*
I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Parco si adoprerà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità*
Il Parco garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- *Partecipazione*
Il Parco promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.
- *Efficienza ed efficacia*
Il Parco persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'area archeologica di Ostia e il museo ostiense descritti nella Carta di qualità dei servizi sono di proprietà statale e di competenza del Parco Archeologico di Ostia Antica - MIBACT.

La sede legale del Parco è in Via dei Romagnoli n. 717 ad Ostia Antica, Roma.

1. Scavi di Ostia Antica e Museo Ostiense

Prima colonia romana Ostia fu fondata, secondo la tradizione letteraria, avvalorata da alcuni ma significativi ritrovamenti archeologici, alla fine del VII sec. a.C. da Anco Marcio, allo scopo di creare un emporio con scopi commerciali e militari e per garantire lo sfruttamento delle saline costiere.

Ostia divenne il porto di Roma, svolgendo in età Repubblicana (IV secolo a.C. – I secolo d.C.) funzioni dapprima militari e successivamente, dal I secolo al III secolo d.C., esclusivamente commerciali, essendo divenuto il punto di approdo delle principali rotte mercantili del Mediterraneo.

All'iniziale fase di decadenza, verificatasi tra il IV e il V secolo d.C., seguì il graduale spopolamento dell'abitato poi definitivamente abbandonato nell'Alto Medioevo.

Allo stato attuale i visitatori possono ammirare i resti della città che sono estesi su una superficie di 34 ettari, corrispondente a due terzi dell'originaria estensione dell'abitato.

Museo Ostiense (interno all'area archeologica)

Il Museo, voluto da Pio IX nel 1865, raccoglie in un edificio di epoca rinascimentale, in origine destinato ad accogliere le scorte di sale provenienti dalle vicine saline, una ricca collezione di reperti archeologici provenienti dagli scavi di Ostia e dalla Necropoli di Porto (Isola Sacra).

Ogni sala è dedicata ad un aspetto della vita, delle attività e dei culti che animavano l'antica città. Ricchissima la collezione di sculture e sarcofagi.

Le mostre temporanee vengono allestite nel Nuovo Antiquarium, anch'esso posto all'interno dell'area archeologica.

I COMPITI E I SERVIZI

Nell'area archeologica di Ostia sono offerti servizi con lo scopo di facilitare e migliorare la fruizione del patrimonio archeologico. Nel perseguire tale obiettivo e per mantenere gli standard di qualità, il Parco si avvale anche di ditte fornitrici e di società concessionarie specializzate nell'erogazione dei servizi.

E' possibile reperire informazioni sul Parco, sull'orientamento e sui percorsi di visita consultando il sito web ufficiale www.ostiaantica.beniculturali.it e sulla pagina Facebook in cui sono disponibili indicazioni sulle attività istituzionali, i luoghi, gli eventi ed i servizi resi.

Il servizio di biglietteria per la vendita dei titoli di ingresso e dei servizi di supporto alla visita è presente all'entrata dell'area archeologica di Ostia.

Presso la biglietteria sono disponibili cartelli informativi in italiano e inglese con le indicazioni sulle tipologie di biglietto, le riduzioni e le gratuità, i servizi attivati, le mostre temporanee e le notizie utili per la visita.

E' offerto, inoltre, al pubblico un unico biglietto cumulativo: Roma Pass, valido tre giorni, per l'ingresso nei musei della città di Roma.

I biglietti possono subire variazioni in occasione di mostre temporanee.

Per le visite guidate all'area archeologica di Ostia è obbligatoria la prenotazione tramite il numero +390656352830 o per posta elettronica: ostiantica@gmail.com.

Il Parco promuove la conoscenza del patrimonio archeologico statale romano, sviluppando nei cittadini - soprattutto i più giovani - la condivisione di una tradizione culturale comune e il senso civico della tutela. Per raggiungere tale obiettivo vengono messi a disposizione dei docenti e degli studenti gli strumenti per una fruizione consapevole attraverso progetti didattici specifici.

Il Servizio Educativo del Parco organizza laboratori gratuiti rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, secondo progetti definiti annualmente e previa convenzione.

E' inoltre accessibile, gratuitamente e su richiesta motivata inoltrata al Direttore, la documentazione conservata presso gli archivi: storico, dei disegni, scientifico e fotografico.

Il servizio di libreria è presente all'interno degli Scavi di Ostia: guide illustrative plurilingue, guide archeologiche di Roma, editoria d'arte, storia, civiltà, archeologia e conservazione dei beni culturali, prodotti di merchandising.

Il servizio di ristoro è presente nella sede degli Scavi di Ostia ed è aperto

durante l'orario di apertura del sito.

**Referenti per la compilazione della carta:
Sandra Terranova – Alberto Tulli**

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ORARIO DI APERTURA

Aperto dalle 8.30 ad un'ora prima del tramonto:

8.30 - 16.30 dal 2 gennaio al 15 febbraio

8.30 - 17.00 dal 16 febbraio al 15 marzo

8.30 - 17.30 dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo

8.30 - 19.15 dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto

8.30 - 19.00 dal 1 settembre al 30 settembre

8.30 - 18.30 dal 1 ottobre all'ultimo sabato di ottobre

8.30 - 16.30 dall'ultima domenica di ottobre al 31 dicembre

L'ingresso è consentito fino ad un'ora prima della chiusura.

GIORNI DI APERTURA

Aperto tutti i giorni ad eccezione del Lunedì, del 1° gennaio, del 1° maggio, del 25 dicembre.

SITO WEB

Eventuali variazioni sugli orari ed i giorni di chiusura sono indicati presso le biglietterie dei luoghi, sul sito web del Parco www.ostiaantica.beniculturali.it e sulla pagina Facebook: Parco Archeologico di Ostia Antica - Mibact

BIGLIETTERIA

Il servizio di biglietteria per la vendita dei titoli di ingresso e dei servizi di supporto alla visita è dato in concessione alla Società Gelmar Novamusa Lazio S.C.A.R.L., ed è situato all'entrata dell'area archeologica di Ostia.

Oltre al titolo d'ingresso ordinario è offerto al pubblico un unico biglietto cumulativo: Roma Pass, valido tre giorni, per l'ingresso nei musei della città di Roma.

E' possibile acquistare i biglietti a tariffa intera on line (sul sito internet dedicato) con una maggiorazione di Euro 1.00. Il biglietto una volta acquistato va stampato su carta ed esibito al tornello.

Le riduzioni al titolo d'ingresso sono quelle previste dal decreto n.94/2014.

I biglietti possono subire variazioni in occasione di mostre temporanee.

ATTESA PER L'ACQUISTO DEI BIGLIETTI

I biglietti si acquistano presso la biglietteria situata all'ingresso dell'area archeologica, con un tempo massimo di attesa di 15 minuti.

L'attesa al tornello può comportare un'ulteriore attesa di 15 minuti.

Le informazioni online sui servizi vengono aggiornate sul sito web dedicato e sulla pagina Facebook che riporta eventuali criticità, chiusura di sale e o di percorsi.

SEGNALETICA INTERNA

Presso la biglietteria sono esposti cartelli in italiano e inglese con le informazioni utili per la visita all'area archeologica.

SEGNALETICA ESTERNA

All'esterno l'area archeologica è opportunamente segnalata.

ADDETTI AI SERVIZI DI VIGILANZA

Il personale dell'area riconoscibile dalla divisa e dal cartellino identificativo è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento.

ACCESSIBILITA'

Due posti auto sono riservati, in corrispondenza dell'entrata, agli utenti con ridotta capacità motoria.

E' consentito, inoltre, l'accesso con le proprie autovetture fino al parcheggio interno.

Il primo circuito accessibile è quello relativo al Piazzale delle Corporazioni, raggiungibile dalla Biglietteria o dal parcheggio interno agli Scavi.

Il secondo circuito parte dal parcheggio, prosegue per la via dei Marmi, supera la caffetteria, costeggia il Tevere e raggiunge il Capitolium – lato Casa di Diana.

Il terzo circuito è invece dedicato alle persone anziane a disagio sulle lunghe distanze. Permette di arrivare ai quartieri più lontani di Ostia Antica grazie all'utilizzo di due golf-car, guidate dal personale di vigilanza del Parco. Il servizio è disponibile su prenotazione e si svolge il sabato con un turno al mattino e uno al pomeriggio. Tre i posti disponibili su ogni vettura, oltre a quello per l'autista.

FRUIZIONE

DISPONIBILITA' DEL MATERIALE FRUIBILE

Il territorio degli Scavi è interamente fruibile ad eccezione di alcune 'abitazioni' che per motivi di tutela vengono settimanalmente visitate su prenotazione e altri edifici che possono essere temporaneamente preclusi per lavori e manutenzione.

Pannelli didattici (in italiano e in inglese) sono presenti nei luoghi di maggiore rilevanza all'interno dell'area archeologica e dentro il Museo.

L'area viene pulita ogni giorno e la vegetazione presente nell'area periodicamente eliminata.

ZONE DI SOSTA

Lungo il percorso della visita sono presenti numerose zone di sosta

MONITORAGGIO DEGLI SPAZI

Gli spazi sono costantemente monitorati per garantire la fruibilità dei luoghi.

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

DISPONIBILITA DI STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

I pannelli esplicativi dell'area archeologica sono disponibili in lingua italiana e inglese. Sei pannelli di 'nuova concezione' sono stati posti (in via sperimentale) all'interno dell'area. Imminente l'installazione dei restanti, che copriranno e

favoriranno la fruizione dell'intera area.

GUIDE BREVI

Presso il Bookshop è possibile acquistare materiale cartaceo informativo: mappe, guide pieghevoli in diverse lingue, guide all'area archeologica di Ostia, pubblicazioni scientifiche.

AUDIOGUIDE

E' altresì disponibile il Servizio di Audioguida in quattro lingue: italiano, inglese, francese e spagnolo.

VISITE DIDATTICHE

Le richieste di visite guidate in lingua italiana, inglese, francese e tedesco - devono essere inoltrate al seguente indirizzo: NOVAMUSA GELMAR OSTIA Scavi di Ostia Viale dei Romagnoli, 717 - 00119 Ostia Antica (Roma); Tel./Fax 06.56352830 (chiamare dal martedì alla domenica) oppure con e-mail: ostiantica@gmail.com.

SITO WEB

Il sito web del Parco riporta informazioni generali sull'area archeologica, sugli orari, i costi e i servizi resi.

SERVIZI MUSEALI

BOOKSHOP E CAFFETTERIA

Nell'area sono presenti un bookshop e una caffetteria-ristorante, dati in concessione alla Soc.tà Gelmar Novamusa Lazio S.C.A.R.L.

VALORIZZAZIONE

MOSTRE

Nell'area archeologica, nel museo ostiense e nell'antiquarium si svolgono mostre temporanee a carattere archeologico e di arte moderna e contemporanea organizzate anche da soggetti terzi.

Si partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

EVENTI

Conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali hanno luogo, anche in concessione d'uso.

Nel periodo estivo nel Teatro Romano di Ostia Antica ha luogo il Festival di Ostia Antica.

PUBBLICAZIONI

Si realizzano pubblicazioni in proprio o si partecipa a pubblicazioni esterne (cataloghi, letteratura scientifica).

DIFFUSIONE DELLE ATTIVITA'

Tutte le attività istituzionali sono diffuse attraverso la stampa e il sito web, nonché sui canali social Facebook, Twitter e Instagram.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

L'attività del Servizio Educativo del Parco può prevedere progetti didattici nell'area archeologica rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, secondo un calendario di appuntamenti pianificato annualmente e su convenzione.

Per informazioni:

+39.06.56358025, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 14.

pa.oant@beniculturali.it

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione (storica, inventariale, fotografica) relativa all'area archeologica è conservata presso la sede di Ostia Antica; la richiesta di consultazione deve essere autorizzata dal Direttore del Parco. L'orario per la consultazione è da concordare telefonicamente con gli Archivi e la Direzione. L'accesso è gratuito, vincolato al rispetto del regolamento del Parco.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO

1. Realizzazione del nuovo centro di accoglienza che comprenderà anche la biglietteria e un bookshop, posti all'ingresso dell'area archeologica.
2. Progetto di revisione della pannellistica dell'area archeologica, finalizzata alla comunicazione dei contenuti informativi e didattici (di prossima promozione).
3. App per sordi in lingua LIS.
4. Progetto di restauro e di restituzione alla fruizione pubblica dei monumenti e delle strutture edilizie presenti sul lato sud del Decumano Massimo, dall'ingresso della città antica (Porta Romana) sino al Foro.
5. Interventi di messa in sicurezza del Teatro in relazione alla libera fruizione dell'utenza.
6. Restauro dell'area cd. dei "Quattro Tempietti", limitrofa al Teatro, che costituisce una delle più importanti testimonianze di Ostia in epoca repubblicana.
7. Messa in sicurezza e restauro degli apparati decorativi dell'Insula delle Volte Dipinte, per la libera fruizione dell'utenza.
8. Completamento del restauro degli affreschi dell'Insula delle Ierodule che costituisce una delle più importanti testimonianze della decorazione pittorica ostiense.

MUSEO OSTIENSE

all'interno degli Scavi di Ostia Antica

ACCESSO

ORARIO DI APERTURA

9.30 - 18.00 dal 1° al 30 settembre

9.30 - 17.30 dal 1° ottobre al sabato precedente l'ultima domenica di ottobre

9.30 - 15.30 dall'ultima domenica di ottobre al 15 febbraio

9.30 - 16.00 dal 16 febbraio al 15 marzo

9.30 - 16.30 dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo

9.30 - 18.15 dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto

GIORNI DI APERTURA

Aperto da martedì a domenica ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Eventuali variazioni su orari e giorni di chiusura sono indicati presso le biglietterie dei luoghi e sui siti web:

www.ostiaantica.beniculturali.it

ACCESSIBILITA'

Il Museo è raggiungibile attraverso un percorso carrabile ed è dotato di una rampa di accesso facilitato, che consente alle persone con difficoltà motoria di visitare l'80 % delle sale espositive (su richiesta al personale di vigilanza).

FRUIZIONE

SPAZI DEDICATI ALLA FRUIZIONE

Le nove sale del Museo sono aperte al pubblico e dotate di pannelli didattici illustrativi e didascalie in lingua italiana ed inglese (100%).

Le sale del Museo vengono sistematicamente pulite una volta alla settimana. Sono presenti zone di sosta nel museo.

MONITORAGGIO

Sistematicamente viene eseguito il monitoraggio delle sale del museo per garantirne la fruibilità.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione (storica, inventariale, fotografica) relativa Museo Ostiense è conservata presso la sede di Ostia Antica; la richiesta di consultazione deve essere autorizzata dal Direttore. L'orario per la consultazione è da concordare telefonicamente con gli Archivi e la Direzione.

L'accesso è gratuito, vincolato al rispetto del regolamento del Parco.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con la seguente modalità:

- Compilando l'apposito Modulo Reclamo scaricabile dal sito internet <http://ostiaantica.beniculturali.it> e disponibile presso la biglietteria.

Ai reclami verrà data risposta dalla Direzione del sito entro 30 giorni lavorativi. In caso di disservizio accertato verrà riconosciuto all'utente un ristoro sotto forma di ingresso gratuito.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è disponibile su richiesta la Biglietteria degli Scavi di Ostia e sul sito internet del Parco.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.
(Ultima revisione 10 aprile 2017)

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

PARCO ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA
Via dei Romagnoli n.717 Ostia Antica Roma
pa-oant.comunicazione@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(si prega di compilare in stampatello)

RECLAMO PRESENTATO DA

Cognome

Nome

Nato a _____Prov. Il

Residente aProv.

Via CAP

Telefono Fax

E-Mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

Data Firma

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
PARCO ARCHEOLOGICO DI OSTIA ANTICA
Via dei Romagnoli n.717 Ostia Antica Roma
pa-oant.comunicazione@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name

Surname

Address _____

Nationality _____

Telefono

E-Mail _____

Comments

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs.30/06/2003 n.196)

Date Signature

We will answer within 30 working days