

Sistema Musei di Roma Capitale
**Carta della Qualità
dei Servizi**

Indice

● FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
Presentazione	3
Cosa è la Carta della Qualità dei Servizi	4
Riferimenti giuridici	4
Principi fondamentali generali	5
Validità e aggiornamento	5
Tutela dell'utente	6
Proposte/reclami	6
Risarcimenti	6
Standard di qualità	6
● STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI ESSENZIALI	7
Accoglienza e Biglietteria	7
MIC Card	7
Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours	8
Guardaroba	8
Assistenza in sala	9
Segnaletica	9
Portale internet	9
Didattica	11
Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale	11
Caffetteria, ristoro e attività di catering	12
Mostre temporanee	12
Contact Center 060608	12
Eventi in apertura straordinaria	13
Pulizia e manutenzione ordinaria	13
Diserbo	13

● ALLEGATO 1:	
ELENCO MUSEI DEL SISTEMA	14
Musei Capitolini	15
Musei Capitolini Centrale Montemartini	16
Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali	17
Museo dell'Ara Pacis	18
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	19
Museo della Civiltà Romana	20
Museo delle Mura	21
Villa di Massenzio	22
Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina	23
Museo di Roma	24
Museo Napoleonico	25
Casa Museo Alberto Moravia	26
Galleria d'Arte Moderna	27
Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese	28
Museo Pietro Canonica a Villa Borghese	29
Museo di Roma in Trastevere	30
Musei di Villa Torlonia	31
Planetario	33
Museo Civico di Zoologia	34
Museo di Casal de' Pazzi	35
● ALLEGATO 2:	
RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE	36
● ALLEGATO 3:	
MATRICE PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD	37
● ALLEGATO 4:	
MAPPA MUSEI	39

Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi

Presentazione

Il Sistema Musei di Roma Capitale è costituito da un insieme di sedi (Allegato 1: elenco e descrizione dei servizi attivi in ogni museo) e collezioni di grande importanza storico-artistica presso cui si svolge un complesso di attività istituzionali di studio, conservazione e ricerca e che ha un progetto comune di elaborazione, produzione e valorizzazione culturale.

Il Sistema coordina risorse umane, tecnologiche e finanziarie al fine di offrire all'utenza: attività culturali ed espositive di grande rilevanza, servizi di accoglienza al pubblico e di assistenza in sala ai visitatori, servizi educativi e iniziative didattiche, servizi editoriali e merchandising.

Il Gestore si occupa della gestione e valorizzazione dei musei del Sistema Musei, organizzando servizi, eventi, mostre, convegni, concerti, visite e laboratori didattici (Allegato 2: il Gestore).

Cosa è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi del Sistema Musei di Roma Capitale si ispira alla definizione di museo come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto" (ICOM) che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

Nella Carta si trovano i principi fondamentali, la descrizione dei servizi attivi nel Sistema, l'elenco dei Musei con le informazioni principali (indirizzo, sito web, telefono, orari, tariffe biglietti, servizi attivi presso il museo, accesso ai disabili), il ruolo del Gestore e la matrice degli indici per la validazione degli standard.

Gli obiettivi del documento sono la pubblicità delle prestazioni erogate dal Gestore, la trasparenza nei rapporti fra Sistema Musei di Roma Capitale e utenti, la qualificazione dei servizi offerti. Il Sistema Musei di Roma Capitale si propone inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le azioni più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze.

Il Sistema Musei di Roma Capitale potrebbe essere dotato di nuovi spazi museali. L'adeguamento delle attività agli standard della Carta della Qualità dei Servizi, sarà completato qualora vengano inserite nuove strutture, entro sei mesi dalla data di affidamento al Gestore.

Riferimenti giuridici

Questa Carta si ispira ai principi contenuti in:

- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- L.R. Lazio 24 novembre 1997, n. 42 Norme in materia di beni e servizi culturali.
- Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei.
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
- Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

Principi fondamentali generali

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dal Sistema Musei di Roma Capitale alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

A tal fine per chi ha difficoltà di deambulazione sono disponibili delle carrozzine nelle strutture principali.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità secondo gli orari comunicati. In caso di impedimenti il Sistema Musei di Roma Capitale si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

Partecipazione

Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Sistema Musei di Roma Capitale fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese.

Cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.

Efficacia ed efficienza

Il Sistema Musei di Roma Capitale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Sistema Musei di Roma Capitale si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Validità e aggiornamento

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Sistema Musei di Roma Capitale.

La presente versione può essere aggiornata ogni due anni.

Tutela dell'utente

Al fine di tutelare i cittadini nel rispetto del presente documento, è stato istituito l'*Ufficio Carta dei Servizi* presso il Gestore. Predisposto con lo scopo di valutare la qualità del servizio reso, tale ufficio verifica in modo sistematico e continuativo, anche attraverso il coinvolgimento degli utenti, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti. Il gradimento dei servizi resi viene rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi, indirizzati a conoscere l'opinione di un campione valido e rappresentativo di utenti: si tratta di questionari di customer satisfaction e la raccolta di suggerimenti/segnalazioni/proposte/reclami tramite appositi moduli.

Proposte/reclami

Sono bene accolti suggerimenti, segnalazioni, proposte e reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente Carta che possono essere indirizzati a:

Ufficio Carta dei Servizi di Zetema Progetto Cultura srl, Via Attilio Benigni 59, 00156 Roma tel. 06 820771; ufficiocartadeiservizi@zetema.it oppure compilando l'apposito form sul portale web del Sistema.

Ai moduli pervenuti (lettere, e-mail, ecc.) viene data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione, come previsto dalla delibera comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

Risarcimenti

In caso di mancata erogazione di uno dei servizi elencati nella presente Carta, o in caso di ritardo nella risposta ai reclami, il Gestore prevede, su richiesta, come forma di risarcimento, la restituzione totale o parziale del corrispettivo versato (oppure, a seconda dell'entità del danno, con un ingresso gratuito/ridotto nel Sistema Musei di Roma Capitale). In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Gestore o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti. Il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

Standard di qualità

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, vengono fissati gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, che ne permettono la misurazione. (Allegato 3: Matrice degli indici per la validazione degli standard). I dati rilevati vengono pubblicati annualmente sul portale internet www.museiincomuneroma.it e sul sito www.zetema.it

Standard di qualità servizi essenziali

Accoglienza e Biglietteria

Nella biglietteria si trovano esposte in italiano e inglese le indicazioni relative a:

- tariffe dei biglietti (interi, ridotti, ridottissimi, cumulativi; in caso di mostre il biglietto d'ingresso può subire variazioni).
- tariffa videoguida e audioguida
- informazioni e tariffa MIC Card (vendita e rinnovo)
- categorie degli aventi diritto a riduzioni e gratuità
- condizioni di accesso
- segnalazione di eventuali disservizi.

Le stesse informazioni sono disponibili anche in francese e in spagnolo sul portale www.museiincomuneroma.it.

La delibera consiliare n. 67 del 28/29 luglio 2010, in vigore dal 1 gennaio 2011 e sue successive modifiche, stabilisce che i turisti in visita nella Capitale contribuiranno con una piccola somma alle spese per i servizi a loro destinati.

È possibile ottenere dal personale addetto, anche in lingua inglese, informazioni sul Museo, sugli eventi ospitati e sul Sistema Musei di Roma Capitale.

È a disposizione materiale informativo in italiano e inglese (per i Musei Capitolini il materiale è disponibile anche in francese, spagnolo e tedesco) relativo a:

- cenni storici e artistici
- orari
- audioguida e videoguida (solo per Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali e Museo dell'Ara Pacis)
- mappa (per Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali e Villa Torlonia)
- servizi attivati
- eventuali manifestazioni e mostre temporanee.

Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi del Sistema sono pubblicizzati attraverso: i dépliant, il Contact Center 060608, il portale internet; le informazioni sono a disposizione, oltre che presso le biglietterie dei musei, nei Tourist Infopoint.

MIC Card

La MIC Card offre l'accesso illimitato per 12 mesi nel Sistema Musei di Roma Capitale e nei siti storico artistici e archeologici della Sovrintendenza e l'ingresso ridotto agli spazi

espositivi a bigliettazione separata. È rivolta ai maggiorenni residenti e domiciliati a Roma e nella Città Metropolitana e agli studenti di università pubbliche e private presenti nel territorio cittadino. La card è nominativa e va accompagnata sempre da un documento di riconoscimento, dando la possibilità di presentarsi direttamente all'ingresso del Museo, senza passare per la biglietteria. I titolari MIC Card possono usufruire di sconti presso le caffetterie, librerie e punti vendita museali. La MIC Card ha una validità di dodici mesi dal momento del rilascio e, alla sua scadenza, può essere rinnovata online, presso una biglietteria museale o un Tourist Info Point. La MIC Card può essere venduta anche in versione GIFT per essere regalata. All'acquirente sarà consegnato un kit composto da MIC Card, cartolina con informazioni utili all'attivazione e Modulo Richiesta Dati Titolari MIC Card. Il beneficiario della GIFT Card dovrà poi attivare la carta recandosi in una delle biglietterie del Sistema Musei di Roma Capitale - con documento di riconoscimento valido e con un certificato che attesti il possesso del requisito - e compilando l'apposito Modulo Richiesta Dati Titolari MIC Card. Solo al momento dell'attivazione partiranno i 12 mesi di validità con la possibilità di accedere illimitatamente nel Sistema Musei di Roma Capitale.

Card Roma Pass 72 hours e 48 hours

La Roma Pass offre agevolazioni economiche e servizi per facilitare la visita della città. La Roma Pass 72 hours ha validità 72 ore dalla prima attivazione, mentre la Roma Pass 48 hours ha 48 ore di validità dalla prima attivazione. I primi due ingressi a musei e/o siti archeologici e/o experience sono gratuiti con la Roma Pass 72 hours, mentre con la Roma Pass 48 hours è gratuito il primo ingresso al museo e/o sito archeologico e/o experience. Per tutti i successivi musei e/o siti archeologici e/o experience è previsto l'ingresso ridotto. Inoltre, durante l'intera validità della card, si ha accesso gratuito illimitato al trasporto pubblico urbano e alla rete dei servizi igienici custoditi P. Stop. Modalità di prenotazione dedicata per: Colosseo, Galleria Borghese, Sistema Musei di Roma Capitale, Museo Nazionale Romano, Terme di Caracalla e Palazzo Valentini Domus Romane. Sono inoltre previsti sconti per mostre, concerti, rassegne di teatro e danza, parchi a tema, attrazioni, tour guidati e altri servizi turistici convenzionati con la Roma Pass.

Guardaroba

Il servizio di guardaroba autogestito, compreso nel prezzo del biglietto, è previsto ai Musei Capitolini, alla Centrale Montemartini, ai Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, al Museo dell'Ara Pacis, al Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco, al Museo di Roma, al Museo Napoleonico, alla Galleria d'Arte Moderna, al Museo Carlo Bilotti, al Museo di Roma in Trastevere, ai Musei di Villa Torlonia, al Planetario e al Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina.

Per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba, borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti compilando il modulo reclami.

Gli oggetti lasciati in deposito nel guardaroba self-service devono essere ritirati prima della chiusura dei musei.

Assistenza in sala

Il personale di assistenza in sala fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

Nei siti museali viene assicurata la vigilanza e il controllo costante e diretto delle collezioni, anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività culturali.

Segnaletica

L'identificazione immediata del Sistema Musei di Roma Capitale è facilitata dall'utilizzo di un logo e un'immagine unitaria.

Tutti i musei sono riconoscibili dall'esterno grazie alla presenza di standardi e/o targhe

di ogni museo dove sono visibili gli orari di accesso.

In tutti i musei del Sistema sono presenti indicazioni in lingua italiana e inglese dei servizi essenziali quali toilette, e dove presenti, ascensori, caffetteria e libreria.

Portale internet

Il Sistema Musei di Roma Capitale ha un portale internet

www.museiincomuneroma.it.

Inoltre tutti i musei del Sistema hanno il proprio sito:

- Musei Capitolini **www.museicapitolini.org**
- Centrale Montemartini **www.centralemontemartini.org**
- Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali **www.mercatiditraiano.it**
- Museo dell'Ara Pacis **www.arapacis.it**
- Museo di Scultura Antica-Giovanni Barracco **www.museobarracco.it**
- Museo della Civiltà Romana **www.museociviltaromana.it**
- Museo delle Mura **www.museodellemuraroma.it**
- Villa di Massenzio **www.villadimassenzio.it**
- Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina **www.museodellarepubblicaromana.it**
- Museo di Roma **www.museodiroma.it**
- Museo Napoleonico **www.museonapoleonico.it**
- Casa Museo Alberto Moravia **www.casaalbertomoravia.it**

- Galleria d'Arte Moderna www.galleriaartemodernaroma.it
- Museo Carlo Bilotti www.museocarlobilotti.it
- Museo Pietro Canonica www.museocanonica.it
- Museo di Roma in Trastevere www.museodiromaintrastevere.it
- Musei di Villa Torlonia www.museivillatorlonia.it
- Planetario www.planetarioroma.it
- Museo Civico di Zoologia www.museiincomuneroma.it/it/infopage/museo-di-zoologia
- Museo di Casal de' Pazzi www.museocasaldepazzi.it

Per ogni museo sono a disposizione notizie in italiano, inglese, francese e spagnolo relative a:

- cenni storici, artistici e progetti
- staff
- sede
- percorsi per temi e per sale e possibilità di creare un proprio percorso personalizzato
- mostre ed eventi in corso, in programma e in archivio
- didattica per le scuole e per tutti
- orari e indirizzi
- biglietti e prenotazioni
- condizioni di accesso
- accessibilità disabili
- come raggiungere il museo
- servizi attivati
- eventuali aperture straordinarie, news e avvisi
- Carta della Qualità dei Servizi
- biblioteche, archivi, centri di documentazione, richiesta di fotocopie, archivio fotografico, contratti di prestito
- riferimenti per contattare la struttura

È possibile iscriversi alla newsletter mensile dei Sistema Musei, che prevede per gli iscritti riduzioni e sconti.

È possibile preacquistare on-line i biglietti dei musei, delle mostre e degli eventi e le card MIC Card, Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours.

È possibile rinnovare on-line la MIC Card.

È possibile acquistare le guide ufficiali dei musei del Sistema e i cataloghi delle mostre.

È possibile acquistare le immagini ad alta risoluzione dei Musei.

È possibile navigare i virtual tour dei Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo delle Mura, Museo Napoleonico, Musei di Villa Torlonia.

È inoltre possibile scaricare l'applicazione gratuita MiC Roma per iPhone e Android.

L'applicazione permette agli utenti di consultare le informazioni ufficiali ed aggiornate in tempo reale su tutte le attività, mostre, eventi e didattica (in corso e in programma) dei musei del Sistema Musei di Roma Capitale in italiano e in inglese.

È possibile scaricare le app a pagamento dei Musei Capitolini, Mercati di Traiano

Museo dei Fori Imperiali e Museo dell'Ara Pacis: tali applicazioni consentono di scoprire la collezione dei musei in modo semplice ed esaustivo, attraverso le storie di numerose opere eccezionali e uniche, veicolate tramite uno storytelling vivace che permette un maggior coinvolgimento dell'utente.

Il Sistema Musei è presente su Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e Flickr.

Gli account ufficiali promuovono le attività dei musei, diffondono campagne ad hoc, pubblicano contenuti speciali e seguono le tendenze social.

In particolare sul canale YouTube sono caricati i video di tutti i musei e di alcune mostre ed eventi. Per i visitatori sordi sono disponibili video di presentazione della storia e delle collezioni in Lingua dei Segni Italiana, con sottotitoli, presso i Musei Capitolini, la Centrale Montemartini, i Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, il Museo dell'Ara Pacis, il Museo di Roma, il Museo Napoleonico, il Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese, il Museo Pietro Canonica, i Musei di Villa Torlonia e la Galleria d'Arte Moderna.

Il Sistema Musei ha un blog dove sono pubblicati approfondimenti e viaggi all'interno delle collezioni dei musei e delle mostre temporanee.

Il Sistema Musei ha aderito con 15 sedi museali alla piattaforma sviluppata dal Google Arts & Culture per promuovere i più importanti musei del mondo. Su artsandculture.google.com il Sistema Musei è presente con gallery fotografiche, per un totale di 800 immagini che raccolgono le opere più significative delle singole collezioni museali di Roma e riproduzioni ad altissima risoluzione e percorsi e approfondimenti di alcuni capolavori.

Didattica

Nei Musei del Sistema sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici.

Le visite didattiche possono essere in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola. Sono gratuite le attività didattiche per le scuole di Roma e Città Metropolitana, fino ad esaurimento dell'offerta gratuita.

Le visite guidate sono organizzate sia in apertura ordinaria sia straordinaria dei Musei. I supporti informativi didattici (pannelli e didascalie) relative alle esposizioni permanenti sono in italiano e inglese.

Il servizio di videoguide è attivo presso i Musei Capitolini, i Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali e il Museo dell'Ara Pacis; il servizio è scaricabile, in forma di app, anche sul proprio device.

Il servizio di audioguide è attivo presso il Museo di Roma, i Musei di Villa Torlonia, il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco e il Museo Napoleonico. Per i Musei con maggiore affluenza si consiglia di prenotare il servizio di radioguida per una migliore fruizione dell'attività didattica.

Per approfondire le informazioni sulle attività didattiche si consiglia di consultare il portale www.museiincomuneroma.it.

Per la didattica dedicata agli adulti e alle scuole si consiglia di contattare il Contact Center 060608 dalle 09.00 alle 19.00 (vedi capitolo Contact Center 060608).

Per i visitatori con disabilità sono disponibili visite guidate gratuite in lingua italiana

su prenotazione, in date stabilite secondo un calendario, pubblicato mensilmente. Per informazioni e prenotazioni chiamare il Contact Center 060608. Per i visitatori sordi sono disponibili video di presentazione della storia e delle collezioni in Lingua dei Segni Italiana, con sottotitoli, presso i Musei Capitolini, la Centrale Montemartini, i Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, il Museo dell'Ara Pacis, il Museo di Roma, il Museo Napoleonico, il Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese, il Museo Pietro Canonica, i Musei di Villa Torlonia e la Galleria d'Arte Moderna.

Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale

Nei vari Musei sono disponibili le guide del museo presso un punto vendita spesso coincidente con la biglietteria. Le maggiori librerie del Sistema (Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Casino Nobile di Villa Torlonia, Museo di Roma e Museo di Roma in Trastevere) offrono un corredo editoriale ad hoc che tratta di archeologia, arte antica, arte moderna e storia dell'arte in generale, fino ad arrivare ai linguaggi del contemporaneo, all'architettura, all'editoria per ragazzi in italiano e in inglese.

In particolare è stata approntata una collana editoriale specifica, con guide divulgative ufficiali, cataloghi scientifici e quaderni tematici con testi a cura della Sovrintendenza Capitolina, cartoline e la cartotecnica ufficiale.

Il servizio di libreria è fornito durante l'orario di apertura dei Musei.

Il personale addetto alla vendita è a conoscenza di almeno un'altra lingua oltre all'italiano.

Le librerie offrono, inoltre, una scelta di oggetti ispirati alle collezioni dei Musei.

Guide e cataloghi dei Musei sono anche reperibili on-line nel portale

www.museiincomuneroma.it.

Caffetteria, ristoro e attività di catering

Il servizio di caffetteria è presente ai Musei Capitolini (Palazzo Caffarelli), al Museo Carlo Bilotti (Casina del Lago, adiacente al museo) e al Museo di Roma (androne lato Piazza Navona).

Per gli orari si consiglia di consultare i siti dei musei nella sezione "Info".

Tutto il personale addetto ha una conoscenza di base della lingua inglese e delle procedure e dei requisiti HACCP.

Mostre temporanee

Annualmente nelle sedi del Sistema Musei di Roma Capitale sono programmate mostre, con il supporto di esperti nei diversi settori e in collaborazione con Istituzioni Pubbliche e/o Private. In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni. Alcune mostre temporanee possono avere un costo aggiuntivo rispetto alla tariffa ordinaria di ingresso al museo anche per i visitatori esenti, secondo quanto stabilito da delibera comunale. Prima della visita si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure

il Contact Center 060608.

Le mostre presso Palazzo e Villa Caffarelli ai Musei Capitolini, lo spazio espositivo dell'Ara Pacis e lo spazio espositivo del Museo di Roma prevedono anche un biglietto solo mostra. In mostra alcune sale possono sembrare particolarmente buie e poco illuminate ma questo è dovuto a esigenze di conservazione delle opere d'arte.

Contact Center 060608

Turismo-Cultura-Spettacolo

Il Contact Center 060608 è il servizio di informazione di Roma Capitale dedicato al turismo e cultura nella città di Roma. È attivo tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00.

Il servizio è in sei lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese) e offre informazioni riguardanti turismo, spettacoli e accoglienza della città di Roma. Il servizio prevede anche la prenotazione per le visite didattiche, la vendita, tramite carta di credito, di biglietti d'ingresso a musei, mostre e spettacoli oltre alle card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours.

Il servizio d'informazione può essere anche consultato on-line sul sito www.060608.it dove si trovano tutte le informazioni necessarie per organizzare la visita della Città.

Eventi in apertura straordinaria

Il servizio eventi riguarda le aperture straordinarie delle sedi museali del Sistema, per la realizzazione di iniziative culturali, itinerari di visite guidate, cicli di conferenze ed altre attività di diffusione della cultura.

Per informazioni si consiglia di consultare il portale www.museiincomuneroma.it e di chiamare il Contact Center 060608.

Pulizia e manutenzione ordinaria

Le pulizie sono diretta responsabilità del Gestore.

Sono previsti interventi di manutenzione entro 24 ore dalla segnalazione di guasto per il Contact Center 060608 e le biglietterie elettroniche. Per tutti gli altri guasti gli interventi vengono eseguiti secondo le richieste dei Direttori di Museo.

Diserbo

Il servizio di Diserbo prevede il taglio dell'erba, la raccolta dei rifiuti vegetali, la manutenzione delle siepi e delle alberature (ove presenti). Gli interventi vengono programmati mensilmente in accordo con la Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali. Le attività si svolgono presso i seguenti musei: Musei Capitolini (Giardino Caffarelli), Centrale Montemartini (aiuola di fronte all'ingresso del museo), Mercati di Traiano Museo dei Fori imperiali (Giardino delle Milizie e manutenzione erbe infestanti lungo il percorso del sito), Villa di Massenzio, Galleria d'Arte Moderna (aiuole cortile interno) e Museo Pietro Canonica (giardino interno).

Allegato 1: Elenco musei del Sistema

Fanno parte del Sistema Musei di Roma Capitale i musei riportati nell'elenco che segue. Presso questi musei si applica la Carta della Qualità dei Servizi. Qualora vengano inserite nuove strutture all'interno del Sistema, le attività saranno adeguate agli standard della presente Carta, entro sei mesi dalla data di affidamento al Gestore.

- **Musei Capitolini**
- **Musei Capitolini Centrale Montemartini**
- **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali**
- **Museo dell'Ara Pacis**
- **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco**
- **Museo della Civiltà Romana** (chiuso per lavori di riqualificazione e messa in sicurezza)
- **Museo delle Mura**
- **Villa di Massenzio**
- **Museo di Roma**
- **Museo Napoleonico**
- **Galleria d'Arte Moderna**
- **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina**
- **Casa Museo Alberto Moravia**
- **Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese**
- **Museo Pietro Canonica a Villa Borghese**
- **Museo di Roma in Trastevere**
- **Musei di Villa Torlonia**
- **Planetario**
- **Museo Civico di Zoologia**
- **Museo di Casal de' Pazzi**



Musei Capitolini

Indirizzo

Piazza del Campidoglio, ROMA

www.museicapitolini.org - www.060608.it

Orario

lunedì-domenica 09.30-19.30.

L'ingresso è consentito fino alle 18.30.

24 e 31 dicembre 09.30-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

Chiuso 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 13,50, ridotto euro 11,50.

Integrato Musei Capitolini + Centrale Montemartini (valido una settimana): intero euro 12,50, ridotto euro 10,50.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria, ristorazione, attività di catering
- didattica
- videoguida in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e russo
- audioguida per bambini in italiano, inglese e francese
- radioguida su prenotazione
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione
- diserbo (Giardino Caffarelli)

Accessibilità

- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano disponibile on-line
- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- percorsi tattili e guide in Braille su richiesta
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì, da via delle Tre Pile, 1 (*telefonando al n. 06-67102071*)

All'interno del sito sono disponibili due carrozzine per chi ha difficoltà di deambulazione.



Musei Capitolini Centrale Montemartini

Indirizzo

Via Ostiense, 106 ROMA

www.centralemontemartini.org - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 09.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 09.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 7,50, ridotto euro 6,50.

Integrato Centrale Montemartini + Musei Capitolini (valido una settimana): intero euro 13,50, ridotto euro 11,50.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione
- diserbo

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali

Indirizzo

Via IV Novembre, 94 ROMA
www.mercatiditraiano.it - www.060608.it

Orario

lunedì-domenica 09.30-19.30
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
24 e 31 dicembre 09.30-14.00 (ingresso fino alle 13.00).
Chiuso 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 11,50, ridotto euro 9,50.
In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- videoguida in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione
- diserbo (Giardino delle Milizie)

Accessibilità

- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano disponibile on-line
- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo dell'Ara Pacis

- Indirizzo** Lungotevere in Augusta (angolo via Tomacelli) ROMA
www.arapacis.it - www.060608.it
- Orario** lunedì-domenica 09.30-19.30.
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
24 e 31 dicembre 09.30-14.00 (ingresso fino alle 13.00).
Chiuso 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.
- Biglietto** Intero euro 10,50, ridotto euro 8,50.
In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria).
Lo spazio espositivo dell'Ara Pacis è situato in Via di Ripetta ed è aperto solo in occasione di mostre.
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
 - MIC Card (vendita e rinnovo)
 - Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
 - guardaroba
 - assistenza in sala
 - libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
 - didattica
 - videoguida in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo
 - radioguida su prenotazione
 - promozione e comunicazione
 - organizzazione eventi e mostre
 - prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
 - pulizia e manutenzione
- Accessibilità**
- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
 - didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).
- Accesso disabili** Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

Indirizzo

Corso Vittorio Emanuele, 166/a ROMA
www.museobarracco.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica
ottobre - maggio 10.00-16.00.
L'ingresso è consentito fino alle 15.30.
giugno - settembre 13.00-19.00.
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- didattica
- audioguida in italiano e inglese
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- percorsi tattili e guide in Braille su richiesta
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

L'accesso è consentito solo al piano terra, dove è predisposta una postazione multimediale che consente la visita virtuale del museo. Ingresso da Vicolo dell'Aquila (suonare il campanello).



Museo della Civiltà Romana

Indirizzo

Piazza Giovanni Agnelli, 10 ROMA

www.museociviltaromana.it - www.060608.it

**Chiuso temporaneamente per lavori di riqualificazione
e messa in sicurezza**



Museo delle Mura

Indirizzo

Via di Porta San Sebastiano, 18 ROMA
www.museodellemuraroma.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 09.00-14.00.
L'ingresso è consentito fino alle 13.30.
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

No.



Villa di Massenzio

Indirizzo

via Appia Antica, 153 ROMA
www.villadimassenzio.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 10.00-16.00.
L'ingresso è consentito fino alle 15.30.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e il 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- organizzazione eventi e mostre
- promozione e comunicazione
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione
- diserbo

Accessibilità

- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Si.



Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina

Indirizzo

Largo di Porta San Pancrazio, ROMA

www.museodellarepubblicaromana.it - www.060608.it

Orario

martedì-venerdì 10.00-14.00.

L'ingresso è consentito fino alle 13.00.

Sabato, domenica e festivi 10.00-18.00

L'ingresso è consentito fino alle 17.00.

24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ultimo ingresso ore 13.00).

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- didattica
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- organizzazione eventi e mostre
- promozione e comunicazione
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo di Roma

Indirizzo

Piazza Navona, 2 ROMA
www.museodiroma.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 10.00-19.00.
L'ingresso è consentito fino alle 18.00.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 9,50, ridotto euro 7,50.
In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria).
Lo spazio espositivo del Museo di Roma è situato al primo piano ed è aperto solo in occasione di mostre.

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- caffetteria e ristorazione
- assistenza in sala
- didattica
- audioguida in italiano, inglese e francese
- promozione e comunicazione
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- organizzazione eventi e mostre
- sala di consultazione multimediale
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo Napoleonico

Indirizzo

Piazza di Ponte Umberto I, 1 ROMA
www.museonapoleonico.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 10.00-18.00.
L'ingresso è consentito fino alle 17.30.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- didattica
- audioguida in italiano, inglese e francese
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì, da Via Giuseppe Zanardelli, 1 (*telefonando al n. 06-6874240*).
All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Casa Museo Alberto Moravia

Indirizzo

Lungotevere della Vittoria, 1 ROMA

www.casaalbertomoravia.it - www.060608.it

Orario

Il museo è aperto solo in occasione di visite guidate per il pubblico:

secondo sabato di ogni mese su prenotazione.

Gruppi massimo 15 persone.

Visite guidate per le scuole:

mercoledì su prenotazione.

Gruppi massimo 15 studenti.

La visita dura circa 30 minuti. Prenotazione obbligatoria e informazioni presso Contact Center 060608.

Biglietto

Intero euro 4,00, ridotto euro 3,00.

Servizi

- visite guidate
- promozione e comunicazione
- prenotazione obbligatoria
- pulizia e manutenzione

Accesso disabili

No.



Galleria d'Arte Moderna

Indirizzo

Via Francesco Crispi, 24 ROMA

www.galleriaartemodernaroma.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 10.00-18.30.

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 7,50, ridotto euro 6,50.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- sala consultazione
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione
- diserbo (cortile interno)

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì, da via Zucchelli, 7 (*telefonando ai numeri: 06-4742848; 06-4742909*). All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese

Indirizzo

Viale Fiorello La Guardia, 6 ROMA
www.museocarlobilotti.it - www.060608.it

Orario

martedì-venerdì
ottobre-maggio 10.00-16.00.
L'ingresso è consentito fino alle 15.30.
giugno-settembre 13.00-19.00.
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
sabato e domenica (tutto l'anno) 10.00-19.00.
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

Biglietto

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Servizi

Ingresso gratuito.

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo
- caffetteria presso la Casina del Lago
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- percorsi tattili su richiesta
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo Pietro Canonica a Villa Borghese

Indirizzo

Viale Pietro Canonica, 2 (Piazza di Siena) ROMA
www.museocanonica.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica
ottobre-maggio 10.00-16.00.
L'ingresso è consentito fino alle 15.30.
giugno-settembre 13.00-19.00.
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Ingresso gratuito.

Servizi

- area di accoglienza
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso l'accoglienza
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione
- diserbo (giardino interno)

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. Solo piano terra. Il museo non possiede servizi igienici adeguati.



Museo di Roma in Trastevere

Indirizzo

Piazza Sant'Egidio, 1/b ROMA
www.museodiromaintrastevere.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 10.00-20.00.
L'ingresso è consentito fino alle 19.00.
24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).
Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 6,00, ridotto euro 5,00.
In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì, da piazza Sant'Egidio, 1 (*telefonare al n. 06 5897123*).
All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Musei di Villa Torlonia

Indirizzo

Via Nomentana, 70 ROMA (Villa Torlonia),
biglietteria presso il Casino Nobile e la Serra Moresca
www.museivillatorlonia.it - www.060608.it

Orario

Casino Nobile e Casina delle Civette

martedì-domenica 09.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 09.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

Serra Moresca

aprile-settembre

martedì-domenica 10.00-19.00

L'ingresso è consentito fino alle 18.20

ottobre-marzo

martedì-domenica 10.00-16.00

L'ingresso è consentito fino alle 15.20

24 e 31 dicembre 10.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00)

Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

Chiuso nei mesi di luglio e agosto.

Biglietto

Casino Nobile

Intero euro 7,50, **ridotto** euro 6,50.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria).

Lo spazio espositivo del Casino Nobile è situato presso il Casino dei Principi ed è aperto solo in occasione di mostre

Casina delle Civette

Intero euro 6,00, **ridotto** euro 5,00.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Integrato Casino Nobile + Casina delle Civette

Intero euro 9,50, ridotto euro 7,50.

Biglietto

Serra Moresca

Intero euro 4,00, **ridotto** euro 3,00.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria (situata presso il Casino Nobile e la Serra Moresca)
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale (presso il Casino Nobile)
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo (presso la Serra Moresca)
- distributori automatici di cibo e bevande (presso la Casina delle Civette)
- didattica
- audioguida in italiano, inglese e francese
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- percorsi tattili e guide in Braille su richiesta
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

I Musei di Villa Torlonia sono accessibili; lo spazio espositivo del Casino dei Principi è parzialmente accessibile. È consentito l'accesso in Villa alle autovetture, con contrassegno di invalidità, per raggiungere i Musei e lo spazio espositivo in automobile. Non è consentita la sosta. L'ingresso per le autovetture è da Via Nomentana, 70.



Planetario

- Indirizzo** Piazza Giovanni Agnelli, 10 ROMA
www.planetarioroma.it - www.060608.it
- Orario** Aperto solo in occasione di spettacoli.
Per il calendario consultare il sito web del Museo.
Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.
- Biglietto** **Intero** euro 9,50, **ridotto** euro 7,50.
In occasione di eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
 - MIC Card (vendita e rinnovo)
 - Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
 - guardaroba
 - assistenza in sala
 - libreria, oggettistica, attività editoriale
 - didattica
 - promozione e comunicazione
 - organizzazione eventi
 - prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
 - pulizia e manutenzione
- Accesso disabili** Sì



Museo Civico di Zoologia

Indirizzo

via Ulisse Aldrovandi, 18 ROMA

www.museodizooologia.it - www.060608.it

Orario

martedì-domenica 09.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 09.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e il 25 dicembre.

Biglietto

Intero euro 7,00, ridotto euro 5,50.

In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

Servizi

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- distributori automatici di cibo e bevande
- didattica
- libreria
- promozione e comunicazione
- manutenzione

Accessibilità

- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



Museo di Casal de' Pazzi

Indirizzo

Via Egidio Galbani, 6 ROMA

www.museocasaldepazzi.it - www.060608.it

Orario

martedì-venerdì 09:00-14:00

sabato-domenica 10:00-14:00

L'ingresso è consentito fino alle 13:00

Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Ingresso contingentato con prenotazione, ogni ora, max 30 persone.

La visita al museo prevede un percorso accompagnato prestabilito.

Si può accedere al museo solo negli orari prenotati.

Non è consentito l'ingresso a percorso iniziato.

Biglietto

Ingresso gratuito con prenotazione obbligatoria allo 060608

Servizi

- area di accoglienza
- didattica
- prenotazione per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- promozione e comunicazione

Accessibilità

- video di presentazione in LIS con sottotitoli in italiano
- percorsi tattili su richiesta
- didattica dedicata su prenotazione (visite guidate tattili-sensoriali e in LIS).

Accesso disabili

Sì. Il museo non possiede servizi igienici adeguati.

Allegato 2: Ruolo, funzioni e compiti del Gestore

Il Gestore è Zètema Progetto Cultura S.r.l. che nasce nel 1998, oggi di proprietà di Roma Capitale. La *mission* consiste nell'integrare dei servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura Srl si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione, conservazione e catalogazione per conto della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, della gestione del Sistema Musei di Roma Capitale, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

Si occupa della gestione e valorizzazione del Sistema Musei di Roma Capitale, provvedendo direttamente ai seguenti servizi:

- accoglienza e biglietteria
- MIC Card (vendita e rinnovo)
- card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria, ristoro e attività di catering
- didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi e mostre
- Contact Center 060608 servizio di informazione e prenotazione
- pulizia e manutenzione
- diserbo
- progettazione e gestione del portale www.museiincomuneroma.it

Il Gestore, cioè Zètema Progetto Cultura S.r.l., è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione. Il Gestore si impegna a completare l'adeguamento delle nuove attività agli standard della Carta della Qualità dei Servizi, entro sei mesi dalla data di affidamento.

Alcune mostre ospitate presso i siti del Sistema Musei di Roma Capitale non sono organizzate dal Gestore.

Allegato 3: Matrice degli indici per la validazione degli standard

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Musei ed eventi	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente
Siti web Musei di Roma Capitale	Utenti web / social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli ingressi visitatori/ stesso periodo anno precedente
	Tempi trattamento	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Musei del Sistema	Reclami	≥ 2,20 media generale
N. 2 eventi ciclici	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Eventi aziendali	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Audioguide	Indagini customer satisfaction*	≥ 1% n. audioguide noleggiate nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Librerie	Noleggio	≥ 1% scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
	Vendita	≥ 1% scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Caffetteria	Produzione	≥ 1% scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Pulizia	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
	Produzione	100% rispetto del programma concordato (indicando anche il numero di interventi eseguiti)
Didattica	Produzione	100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza
Didattica	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Mostre	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato
	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale

*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di Servizio di 2,20.

SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE

1. Musei Capitolini

piazza del Campidoglio

2. Musei Capitolini Centrale Montemartini

via Ostiense, 106

3. Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali

via IV Novembre, 94

4. Museo dell'Ara Pacis

lungotevere in Augusta (angolo Via Tomacelli)

5. Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

corso Vittorio Emanuele, 166/a

6. Museo della Civiltà Romana (chiuso)

piazza Giovanni Agnelli, 10

7. Museo delle Mura

via di Porta San Sebastiano, 18

8. Villa di Massenzio

via Appia Antica, 153

9. Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina

Largo di Porta San Pancrazio

10. Museo di Roma

piazza Navona, 2

11. Museo Napoleonico

piazza di Ponte Umberto I, 1

12. Casa Museo Alberto Moravia

Lungotevere della Vittoria, 1

13. Galleria d'Arte Moderna

via Francesco Crispi, 24

14. Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese

viale Fiorello La Guardia, 6

15. Museo Pietro Canonica a Villa Borghese

viale Pietro Canonica, 2

16. Museo di Roma in Trastevere

piazza Sant'Egidio, 1/b

17. Musei di Villa Torlonia

via Nomentana, 70

(biglietteria presso Casino Nobile e Serra Moresca)

18. Planetario

piazza Giovanni Agnelli, 10

19. Museo Civico di Zoologia

via Ulisse Aldrovandi, 18

20. Museo di Casal de' Pazzi

via Egidio Galbani, 6

Sistema Musei di Roma Capitale



servizi museali

Zetema
progetto cultura