



Assessorato  
alla Cultura, Creatività  
e Promozione Artistica  
Sovrintendenza  
Capitolina  
ai Beni Culturali

musei **in** ROMA  
Comune

# Carta della Qualità dei Servizi

ROMA CAPITALE

2014

# Roma Sistema Musei Civici e Punti Informativi Turistici



# Indice

● <b>FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b> . . . . .	<b>3</b>
Presentazione . . . . .	<b>3</b>
Cosa è la Carta della Qualità dei Servizi . . . . .	<b>4</b>
Riferimenti giuridici . . . . .	<b>4</b>
Principi fondamentali generali . . . . .	<b>5</b>
Validità e aggiornamento . . . . .	<b>5</b>
Tutela dell'utente . . . . .	<b>6</b>
Proposte/reclami . . . . .	<b>6</b>
Risarcimenti . . . . .	<b>6</b>
Standard di qualità . . . . .	<b>6</b>
● <b>STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI ESSENZIALI</b> . . . . .	<b>7</b>
Accoglienza e Biglietteria . . . . .	<b>7</b>
Card Roma Pass . . . . .	<b>8</b>
Guardaroba . . . . .	<b>8</b>
Assistenza al pubblico e assistenza in sala . . . . .	<b>8</b>
Segnaletica . . . . .	<b>9</b>
Portale internet . . . . .	<b>9</b>
Visite guidate e assistenza didattica . . . . .	<b>10</b>
Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale . . . . .	<b>11</b>
Caffetteria, ristoro e attività di catering . . . . .	<b>11</b>
Mostre temporanee . . . . .	<b>12</b>
060608 Contact Center . . . . .	<b>12</b>
Eventi in apertura straordinaria . . . . .	<b>13</b>
Pulizia e manutenzione ordinaria . . . . .	<b>13</b>

● <b>ALLEGATO 1:</b>	
<b>ELENCO MUSEI DEL SISTEMA</b>	<b>14</b>
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
MACRO	28
MACRO Testaccio	29
Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese	99
Museo Pietro Canonica a Villa Borghese	30
Museo di Roma in Trastevere	31
Musei di Villa Torlonia	32
Planetario e Museo Astronomico	33
Museo Civico di Zoologia	34
● <b>ALLEGATO 2:</b>	
<b>RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE</b>	<b>35</b>
● <b>ALLEGATO 3:</b>	
<b>MATRICE PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD</b>	<b>36</b>
● <b>ALLEGATO 4:</b>	
<b>MAPPA MUSEI E PIT</b>	<b>39</b>

# Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi

## Presentazione

Il Sistema Musei Civici 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 Civici, organizzando 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 Civici di Roma 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, l'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 Civici e utenti, la qualificazione dei servizi offerti. Il Sistema Musei Civici 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 Civici sarà 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.
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).
- 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 Civici 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 sedie a rotelle nelle strutture principali.

## **Continuità**

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità secondo gli orari comunicati. In caso di impedimenti il Sistema Musei Civici 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, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Sistema Musei Civici 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 Civici 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 Civici 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 Civici.

La presente versione può essere aggiornata ogni due anni, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per migliorarne gli standard qualitativi.

## Tutela dell'utente

Al fine di tutelare i cittadini nel rispetto del presente documento, è stato istituito presso il Gestore, l'Ufficio della Carta dei Servizi. Predisposto al fine 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 e 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 Zètema Progetto Cultura srl, Via Attilio Benigni 59, 00156 Roma tel. 06 820771, fax: 06 82077345; ufficiocartadeiservizi@zetema.it oppure possono essere depositati presso l'apposito contenitore predisposto in ogni museo, la cui collocazione specifica è indicata nelle biglietterie.

Alle segnalazioni e reclami pervenuti (lettere, fax, e-mail, ecc.) viene data risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione, 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. Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, i Musei potrebbero chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale dei Musei e in biglietteria). 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 sito ufficiale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)



# Standard di qualità servizi essenziali

## Accoglienza e Biglietteria

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

- tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi; in caso di mostre il biglietto può aumentare)
- tariffa audioguida
- le categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti
- condizioni di accesso
- segnalazione eventuali disservizi.

Le stesse informazioni sono anche in francese e in spagnolo sul portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)

La delibera consiliare n. 67 del 28/29 luglio 2010, in vigore dal 1 gennaio 2011, 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 Civici.

È a disposizione materiale informativo (almeno in italiano e inglese) contenente:

- cenni storici e artistici
- orari
- tariffe biglietti, audioguida
- pianta del museo (Musei Capitolini, Mercati di Traiano-Museo dei Fori Imperiali e Villa Torlonia)
- servizi attivati
- eventuali manifestazioni e mostre temporanee
- calendario trimestrale con eventi e didattica (Musei Capitolini)

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 a disposizione oltre che presso le biglietterie dei musei, anche nei Punti Informativi Turistici e sulla stampa cittadina.

## Card Roma Pass

La Card Roma Pass offre agevolazioni economiche e servizi che facilitano la visita dei musei della città. Con la Card si può usufruire gratuitamente dell'accesso ai primi due musei e siti archeologici e dell'intera rete di trasporti pubblici (previsti dall'offerta); si accede direttamente all'ingresso dei primi 2 siti, mentre dal 3° sito in poi si presenta in biglietteria per usufruire della riduzione. Presso il Colosseo e i Musei Capitolini è previsto per i possessori di Card un accesso diretto al sito senza passare dalla biglietteria. L'ingresso ridotto e gli sconti sono offerti per i successivi musei e siti visitati, per le mostre, per gli eventi di teatro, danza e tutti gli altri servizi turistici. L'esibizione in biglietteria della Card dà diritto a saltare l'eventuale fila. Non è necessaria la prenotazione (tranne che per Galleria Borghese).

Ingresso gratuito nei seguenti musei: Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina, Museo Bilotti a Villa Borghese, Museo Canonica, Museo delle Mura, Museo Napoleonico e Villa di Massenzio (nell'arco di validità della Roma Pass, oltre ai 2 ingressi gratuiti). Vale fino alle ore 24.00 del terzo giorno da quello della prima convalida.

## Guardaroba

- Il servizio di guardaroba, compreso nel prezzo del biglietto, è previsto ai Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano-Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Scultura Antica-Giovanni Barracco, Museo di Roma, Museo Napoleonico, Galleria d'Arte Moderna, MACRO, Museo Carlo Bilotti, Museo di Roma in Trastevere, Museo Civico di Zoologia.
- 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 controfirmato da capoarea/coordinatore del Museo.
- Gli oggetti lasciati in deposito nel guardaroba self-service devono essere ritirati prima della chiusura dei musei.

## Assistenza al pubblico e 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 Civici 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 indicanti il luogo di accesso e gli orari. Macro, Macro Testaccio essendo solo sedi espositive presentano una propria segnaletica graficamente non coordinata alla segnaletica del Sistema Musei Civici.
- 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, Macro, Macro Testaccio presentano una propria grafica non coordinata alla segnaletica del Sistema Musei Civici.

# Portale internet

Il portale del Sistema Musei Civici ha un dominio internet **[www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)** e caselle e-mail dedicate a ciascun museo.

Inoltre i seguenti musei del Sistema hanno dominio internet dedicato:

- Musei Capitolini **[www.museicapitolini.org](http://www.museicapitolini.org)**
- Centrale Montemartini **[www.centralemontemartini.org](http://www.centralemontemartini.org)**
- Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali **[www.mercatiditraiano.it](http://www.mercatiditraiano.it)**
- Museo dell'Ara Pacis **[www.arapacis.it](http://www.arapacis.it)**
- Museo di Scultura Antica-Giovanni Barracco **[www.museobarracco.it](http://www.museobarracco.it)**
- Museo della Civiltà Romana **[www.museociviltaromana.it](http://www.museociviltaromana.it)**
- Museo delle Mura **[www.museodellemuraroma.it](http://www.museodellemuraroma.it)**
- Villa di Massenzio **[www.villadimassenzio.it](http://www.villadimassenzio.it)**
- Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina **[www.museodellarepubblicaromana.it](http://www.museodellarepubblicaromana.it)**
- Museo di Roma **[www.museodiroma.it](http://www.museodiroma.it)**
- Museo Napoleonico **[www.museonapoleonico.it](http://www.museonapoleonico.it)**
- Casa Museo Alberto Moravia **[www.casaalbertomoravia.it](http://www.casaalbertomoravia.it)**
- Galleria d'Arte Moderna **[www.galleriaartemodernaroma.it](http://www.galleriaartemodernaroma.it)**
- MACRO, MACRO Testaccio **[www.museomacro.org](http://www.museomacro.org)**
- Museo Carlo Bilotti **[www.museocarlobilotti.it](http://www.museocarlobilotti.it)**
- Museo Pietro Canonica **[www.museocanonica.it](http://www.museocanonica.it)**
- Museo di Roma in Trastevere **[www.museodiromaintrastevere.it](http://www.museodiromaintrastevere.it)**
- Musei di Villa Torlonia **[www.museivillatorlonia.it](http://www.museivillatorlonia.it)**
- Planetario e Museo Astronomico **[www.planetarioroma.it](http://www.planetarioroma.it)**
- Museo Civico di Zoologia **[www.museodizooologia.it](http://www.museodizooologia.it)**

Per ogni museo si trovano notizie in italiano, inglese, francese e spagnolo relative a:

- cenni storici, artistici e progetti
- 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
- Carta della Qualità dei Servizi
- biblioteche, archivi, centri di documentazione, richiesta di fotocopie, archivio fotografico, contratti di prestito
- riferimenti per contattare la struttura (caselle di e-mail dedicate).

Nel canale YouTube è possibile visualizzare dei video e filmati dei Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali e del Museo dell'Ara Pacis, Museo di Roma, Museo Pietro Canonica, Museo di Roma in Trastevere e Musei di Villa Torlonia e di mostre ed eventi. E' disponibile Videoguida LIS dei Mercati di Traiano, del Museo della Civiltà Romana e dei Musei Capitolini.

Tali video sono stati caricati sul canale YouTube dei Musei in Comune visibile all'indirizzo [www.youtube.com/user/museiincomune](http://www.youtube.com/user/museiincomune).

- È possibile iscriversi alla newsletter mensile dei Musei in Comune, che prevede per gli iscritti riduzioni e sconti.
- È possibile preacquistare on-line i biglietti e la Card Roma Pass per ogni sito museale del Sistema.
- È possibile acquistare le guide ufficiali dei musei del Sistema e i cataloghi delle mostre.

## Visite guidate e assistenza didattica

Sono disponibili su prenotazione nei Musei del Sistema visite didattiche dedicate alle scuole di ogni ordine e grado, a gruppi, e cicli di laboratori dedicati a bambini o adulti.

- Le visite didattiche possono essere in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola.
- Sono gratuite le attività didattiche per le scuole di Roma e Provincia.
- 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 audioguida è attivo presso i Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Scultura Antica Giovanni

Barracco, Museo di Roma, Museo Napoleonico e Musei di Villa Torlonia.

- 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](http://www.museiincomuneroma.it).

Per la didattica dedicata agli adulti si consiglia di contattare lo 060608 dalle 9.00 alle 21.00 (vedi capitolo contact centre 060608).

Per informazioni e prenotazioni delle attività didattiche dedicate alle scuole si prega di contattare il numero 06 0608. L'orario per chiamare è dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 21.00 al costo di una telefonata urbana; interurbana per chi chiama da fuori Roma.

## **Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale**

- In tutti i Musei sono in vendita almeno le guide del museo presso un punto vendita spesso coincidente con la biglietteria. Le maggiori librerie del Sistema (Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo Carlo Bilotti, Museo di Roma in Trastevere e Macro) 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 Comunale, 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](http://www.museiincomuneroma.it).

## **Caffetteria, ristoro e attività di catering**

Il servizio di caffetteria è presente ai Musei Capitolini (Palazzo Caffarelli), al Museo Carlo Bilotti (a Casina del Lago adiacente al museo), al Macro (Caffetteria I piano, Ristorante II piano) e al Museo di Roma (entrata da Piazza Navona).

Per gli orari si consiglia di consultare i siti dei musei nella sezione "Oltre il Museo". Tutto il personale addetto ha una conoscenza di base della lingua inglese e delle procedure e dei requisiti HCCP.

## Mostre temporanee

- Annualmente nelle sedi dei Musei del Sistema 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 al biglietto di ingressi anche per i visitatori esenti previsti da delibera comunale. Prima della visita al museo si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
- Le mostre presso Palazzo Caffarelli ai Musei Capitolini e il nuovo spazio espositivo dell'Ara Pacis 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.

## 060608 Contact Center Turismo-Cultura-Spettacolo

- Il Contact Center 060608 è il servizio di informazione del Comune dedicato al turismo e la cultura nella città di Roma. E' attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, al costo di una telefonata urbana; interurbana per chi chiama da fuori Roma. 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 alla Card Roma Pass.

- Il servizio d'informazione può essere anche consultato on-line al sito [www.060608.it](http://www.060608.it) dove si trovano tutte le informazioni necessarie per organizzare la visita della Città. Gli utenti possono usufruire del servizio di informazione anche in città presso i Punti Informativi Turistici, dislocati nel centro di Roma e presenti anche nelle stazioni Termini, Tiburtina e negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino.

Il personale offre assistenza su qualsiasi domanda riguardante il turismo, cultura e accoglienza della città di Roma, dispone di materiale cartaceo informativo gratuito, comprese mappe del centro della città (Allegato 4 Pianta di Roma con indirizzi dei Punti Informativi Turistici).

## **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 consultare [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e di contattare lo 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 e le biglietterie elettroniche. Per tutti gli altri guasti gli interventi vengono eseguiti secondo le richieste dei Direttori di Museo.

# Allegato 1:

## Elenco musei del Sistema

Fanno parte del Sistema Musei Civici di Roma 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 da gennaio 2014)
- **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**
- **MACRO**
- **MACRO Testaccio**
- **Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese**
- **Museo Pietro Canonica a Villa Borghese**
- **Museo di Roma in Trastevere**
- **Musei di Villa Torlonia Casina delle Civette**
- **Musei di Villa Torlonia Casino Nobile**
- **Planetario e Museo Astronomico** (chiuso per lavori di riqualificazione e messa in sicurezza da gennaio 2014)
- **Museo Civico di Zoologia**





# Musei Capitolini

## Indirizzo

Piazza del Campidoglio, ROMA

[www.museicapitolini.org](http://www.museicapitolini.org) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

## Orario

martedì-domenica 9.00-20.00.

L'ingresso è consentito fino alle 19.00.

24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

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

## Biglietto

Intero euro 8,50, ridotto euro 6,50.

Integrato Musei Capitolini + Centrale Montemartini (valido una settimana): 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 pag.7)

## Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria, ristoro, attività di catering
- visite guidate e assistenza didattica
- percorsi per non vedenti
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano
- audioguida in 5 lingue
- radioguida su prenotazione
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

## Accesso disabili

Sì, da Via delle Tre Pile, 1. Telefonare allo 06.67102071.

All'interno del sito è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



## Musei Capitolini Centrale Montemartini

### **Indirizzo**

Via Ostiense, 106 ROMA  
[www.centralemontemartini.org](http://www.centralemontemartini.org) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### **Orario**

martedì - domenica 9.00-19.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.  
24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

### **Biglietto**

Intero euro 6,50, ridotto euro 5,50.  
Integrato Centrale Montemartini + Musei Capitolini (valido una settimana): 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 pag.7)

### **Servizi**

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### **Accesso disabili**

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



# **Mercati di Traiano**

## **Museo dei Fori Imperiali**

### **Indirizzo**

Via IV Novembre, 94 ROMA

[www.mercatiditraiano.it](http://www.mercatiditraiano.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### **Orario**

martedì-domenica: 9.00-19.00

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).

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

### **Biglietto**

Intero euro 8,50, 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 pag.7)

### **Servizi**

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- visite guidate e assistenza didattica
- audioguida in 5 lingue
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano accessibile anche da [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### **Accesso disabili**

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



## Museo dell'Ara Pacis

### Indirizzo

Lungotevere in Augusta (angolo via Tomacelli) ROMA  
[www.arapacis.it](http://www.arapacis.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì - domenica 9.00-19.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 18.00.  
24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

### Biglietto

Intero euro 8,50, 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 pag.7).  
Il Nuovo Spazio Espositivo dell'Ara Pacis è lo spazio dedicato alle mostre del museo.

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- visite guidate e assistenza didattica
- audioguida in 5 lingue
- radioguida su prenotazione
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



## Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

### Indirizzo

Corso Vittorio Emanuele, 166/a ROMA  
[www.museobarracco.it](http://www.museobarracco.it) - [www.060608.it](http://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

Intero euro 6,50, 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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo
- visite guidate e assistenza didattica
- audioguida in 5 lingue
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- sala multimediale
- didascalie per non vedenti e catalogo per non vedenti in consultazione
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

Sì, solo al piano terra dove è predisposta postazione multimediale che consente il giro virtuale del Museo. Ingresso da Vicolo dell'Aquila.



# Museo della Civiltà Romana

## Indirizzo

Piazza Giovanni Agnelli, 10 ROMA

[www.museociviltaromana.it](http://www.museociviltaromana.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

## Orario

**Chiuso temporaneamente per lavori di riqualificazione e messa in sicurezza da gennaio 2014**

martedì- domenica 9.00-14.00.

L'ingresso è consentito fino alle 13.00.

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

## Biglietto

Intero euro 8,50, ridotto euro 6,50.

Biglietto integrato Museo della Civiltà Romana + Planetario + Museo Astronomico: 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 pag.7)

## Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- visite guidate e assistenza didattica
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano accessibile da [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

## Accesso disabili

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



## Museo delle Mura

### Indirizzo

Via di Porta San Sebastiano, 18 ROMA  
[www.museodellemuraroma.it](http://www.museodellemuraroma.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-domenica 9.00-14.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 13.30.  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

### Biglietto

Intero euro 5,00, ridotto euro 4,00.  
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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria e vendita guida del Museo
- Card Roma Pass
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

No.



## Villa di Massenzio

### Indirizzo

via Appia Antica, 153 ROMA  
[www.villadimassenzio.it](http://www.villadimassenzio.it) - [www.060608.it](http://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

Intero euro 5,00, ridotto euro 4,00.  
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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- assistenza al pubblico
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
- visite guidate e assistenza didattica
- organizzazione eventi
- promozione e comunicazione
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- manutenzione

### Accesso disabili

No.





# Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina

- Indirizzo** Piazzale Aurelio, ROMA  
[www.museodellarepublicaromana.it](http://www.museodellarepublicaromana.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)
- Orario** martedì - venerdì 10.00 -14.00 con ingresso contingentato ogni 45 minuti.  
L'ingresso è consentito fino alle 13.00.  
sabato, domenica e festivi 10.00 - 18.00 (ingresso non contingentato)  
L'ingresso è consentito fino alle 17.00.  
24 e 31 dicembre 10.00 -14.00 (ultimo ingresso ore 13.30)  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 25 dicembre e 1° maggio.
- Biglietto** Gruppi: Prenotazione obbligatoria allo 060608 (tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00).  
Scolaresche: prenotazione obbligatoria allo 060608 (tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00)  
Intero euro 6,50, ridotto euro 5,50  
In occasione di eventi culturali il prezzo del biglietto può subire variazioni  
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria pag.7)
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
  - Card Roma Pass
  - assistenza in sala
  - piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
  - visite guidate e assistenza didattica
  - promozione e comunicazione
  - pulizia e manutenzione
- Accesso disabili** Sì. All'interno del museo è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



## Museo di Roma

- Indirizzo** Piazza Navona,2 ROMA  
[www.museodiroma.it](http://www.museodiroma.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)
- Orario** martedì-domenica ore 10.00-20.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 19.30.  
La biglietteria chiude 1 ora prima  
24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.
- Biglietto** Intero euro 7,50, 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 pag.7)
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
  - Card Roma Pass
  - guardaroba
  - caffetteria
  - assistenza in sala
  - visite guidate e assistenza didattica
  - audioguida
  - promozione e comunicazione
  - libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
  - organizzazione eventi
  - sala di consultazione multimediale
  - prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
  - pulizia e manutenzione
- Accesso disabili** Sì. All'interno del museo è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



# Museo Napoleonico

- Indirizzo** Piazza di Ponte Umberto I, 1 ROMA  
[www.museonapoleonico.it](http://www.museonapoleonico.it) - [www.060608.it](http://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** Intero euro 6,50, 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 pag.7)
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
  - Card Roma Pass
  - guardaroba
  - assistenza in sala
  - piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
  - visite guidate e assistenza didattica
  - promozione e comunicazione
  - organizzazione eventi
  - prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
  - pulizia e manutenzione
- Accesso disabili** No.



## Casa Museo Alberto Moravia

- Indirizzo** Lungotevere della Vittoria, 1 ROMA  
[www.casaalbertomoravia.it](http://www.casaalbertomoravia.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)
- Orario** Visite guidate al pubblico: Primo sabato di ogni mese: ore 10,00 e 11,00 per gruppi massimo 15 persone. La visita dura circa 30 minuti. Prenotazione obbligatoria con visita. Informazioni allo 060608 (tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00).  
Visite guidate alle scuole: mercoledì e venerdì, alle 10.00 e alle 11.00. Gruppi massimo 15 studenti. La visita dura circa 30 minuti. Solo su prenotazione obbligatoria con visita allo 060608  
Chiuso il lunedì.
- Biglietto** L'ingresso alla casa-museo è gratuito. Visita guidata obbligatoria € 5.00. La durata della visita è di circa 30 minuti
- Servizi**
- visite guidate
  - promozione e comunicazione
  - informazioni
  - Prenotazione obbligatoria
  - pulizia e manutenzione.
- Accesso disabili** No.



# Galleria d'Arte Moderna

## Indirizzo

Via Francesco Crispi, 24 ROMA

[www.galleriaartemodernaroma.it](http://www.galleriaartemodernaroma.it) - [www.060608.it](http://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 e 25 dicembre.

## Biglietto

Intero euro 6,50, 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
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- sala consultazione
- prenotazione e vendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

## Accesso disabili

Sì, da via Zucchelli, 7. Telefonare ai numeri della Galleria: 06.4742848; 06.4742909. All'interno del museo è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



## MACRO

### Indirizzo

Via Nizza 138, angolo Via Cagliari ROMA  
[www.macro.roma.museum](http://www.macro.roma.museum) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

Martedì-domenica 11.00-19.00, sabato 11.00-22.00  
L'ingresso è consentito fino ad un'ora prima  
24 e 31 dicembre 11.00-14.00 (ingresso fino alle 13,00).  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

### Biglietto

Biglietto MACRO intero euro 12,50, ridotto euro 10,50.  
Biglietto integrato MACRO+MACRO Testaccio (valido per una settimana) intero euro 14,50, ridotto euro 12,50.  
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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- caffetteria, attività di catering
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



## MACRO Testaccio

### Indirizzo

Piazza Orazio Giustiniani, 4 ROMA

[www.macro.roma.museum](http://www.macro.roma.museum) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

Aperto solo in occasione di mostre.

martedì-domenica 16.00-22.00.

L'ingresso è consentito fino alle 21.30.

Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 24, 25 e 31 dicembre.

### Biglietto

Macro Testaccio intero euro 7,50, ridotto euro 6,50

Biglietto integrato Macro Testaccio+Macro (valido per una settimana) intero euro 14,50, ridotto euro 12,50.

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 pag.7).

La Pelanda è lo spazio eventi di MACRO Testaccio, ed è aperto solo in queste occasioni.

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- assistenza in sala
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- libreria
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



# Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese

## Indirizzo

Viale Fiorello La Guardia, ROMA  
Viale dell'Aranciera, ROMA  
[www.museocarlobilotti.it](http://www.museocarlobilotti.it) - [www.060608.it](http://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.  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

## Biglietto

Intero euro 5,50, ridotto euro 4,50.  
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 pag.7)

## Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria presso la Casina del Lago al Giardino del Lago
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

## Accesso disabili

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





## Museo Pietro Canonica a Villa Borghese

### Indirizzo

Viale Pietro Canonica (Piazza di Siena), 2 ROMA  
[www.museocanonica.it](http://www.museocanonica.it) - [www.060608.it](http://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

Intero euro 5,00, ridotto euro 4,00.  
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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

No.

## Museo di Roma in Trastevere

### Indirizzo

Piazza Sant'Egidio, 1/b ROMA  
[www.museodiromaintrastevere.it](http://www.museodiromaintrastevere.it) - [www.060608.it](http://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 5,00, ridotto euro 4,00.  
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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- visite guidate e assistenza didattica
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

Sì, da Piazza Sant'Egidio, 1. Telefonare allo 06.5897123.  
All'interno del museo è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



## Musei di Villa Torlonia

### Indirizzo

Villa Torlonia, biglietteria unica a via Nomentana, 70 ROMA  
[www.museivillatorlonia.it](http://www.museivillatorlonia.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-domenica 9.00-19.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 18.15.  
24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.15).  
Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

### Biglietto

#### Casino Nobile

Intero euro 5,50, ridotto euro 4,50.  
Lo spazio espositivo del Casino Nobile è situato presso il Casino dei Principi è aperto solo in occasione di mostre. I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria pag.7)

#### Casina delle Civette

Intero euro 5,00, ridotto euro 4,00.  
Cumulativo Musei di Villa Torlonia: intero euro 7,50, 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 pag.7)

### Servizi di Villa Torlonia

- accoglienza e biglietteria (la biglietteria unica si trova presso l'ingresso della Villa, in via Nomentana, 70)
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria (presso il Casino Nobile)
- visite guidate e assistenza didattica
- audioguida in italiano e in inglese
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



## Planetario e Museo Astronomico

### Indirizzo

Piazza Giovanni Agnelli, 10 ROMA  
[www.planetarioroma.it](http://www.planetarioroma.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

**Chiuso temporaneamente per lavori di riqualificazione e messa in sicurezza da gennaio 2014**

martedì - venerdì 9.00-14.00; sabato - domenica 9.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino all'orario di inizio dell'ultimo spettacolo (alle 12.30 e sabato e domenica alle 17.30).

Orario degli spettacoli: martedì - venerdì: 9.30, 11.00, 12.30

sabato - domenica: 10.00, 11.00, 12.30, 15.00, 16.00, 17.30

In inglese primo sabato del mese 12.30.

Spettacoli per le scuole (ottobre - giugno) martedì - venerdì: 9.30, 11.00, 12.30, 14.30.

In estate gli orari del museo e degli spettacoli possono variare. Si consiglia di visionare il sito internet oppure di chiamare lo 060608 prima di effettuare la visita.

24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino all'orario di inizio dell'ultimo spettacolo alle 12.30).

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

### Biglietto

Biglietto Planetario + Museo Astronomico: intero euro 8,50, ridotto euro 6,50. Gratuito per i bambini al di sotto dei 6 anni.

Biglietto integrato Museo della Civiltà Romana + Planetario + Museo Astronomico: intero euro 10,50, ridotto euro 8,50.

Abbonamento a quattro stelle: Con cui si può assistere a 4 diversi spettacoli astronomici al prezzo di 3.

I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- abbonamento a 4 Stelle
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- spettacoli, visite guidate e assistenza didattica (prenotazione richiesta)
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita presso contact center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



## Museo Civico di Zoologia

### Indirizzo

via Ulisse Aldrovandi, 18 ROMA

[www.museodizooologia.it](http://www.museodizooologia.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì - domenica 9.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino alle 18.00.

24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (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 pag.7)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- visite guidate e assistenza didattica (a pagamento)
- libreria
- promozione e comunicazione

### Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione. 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 e conservazione, e catalogazione per conto della Sovrintendenza Comunale, della gestione del Sistema Musei Civici, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

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

- accoglienza e biglietteria
  - Card Roma Pass
  - guardaroba
  - assistenza in sala
  - libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
  - caffetteria, ristoro e attività di catering
  - visite guidate e assistenza didattica
  - promozione e comunicazione
  - organizzazione eventi e mostre
  - contact center 060608 servizio di informazione e prenotazione
  - pulizia e manutenzione
  - progettazione e gestione del portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e dei siti afferenti
- 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 di Musei Civici non sono organizzate dal Gestore.

# Allegato 3:

## Matrice degli indici per la validazione degli standard

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Orari	99% apertura dei Musei secondo gli orari indicati.
	Disabili	Assistenza per l'accesso ai disabili ove consentito come indicato Allegato 1.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Erogazione servizi	Orari	Durante apertura ordinaria dei musei e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi: a seconda dei casi.
Risorse umane	Formazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi esterni ed interni qualificati e certificati e di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro.
Accoglienza e Biglietteria	Tecnologia	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 24 ore dalla segnalazione di problemi tecnici. In caso di guasto le biglietterie erogano i biglietti manuali. Informazioni aggiornate scritte in italiano e
	Informazioni	inglese relative a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audioguide e visite didattiche),</li> <li>- le categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti</li> <li>- segnalazione eventuali disservizi.</li> <li>- condizioni di accesso.</li> <li>- materiale cartaceo del museo</li> </ul>

	Dati	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Segnaletica Portale	Esterna	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso.
	Dati	Aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento.
	Accessibilità al web	Mancato accesso massimo 120 ore/anno.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Contact center 060608	Orari	99% rispetto degli orari indicati.
	Tempi di risposta	entro 3 minuti risposta dell'operatore.
	Informazioni	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese negli orari di apertura.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Segnaletica	Interna	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni sui servizi essenziali quali ascensori, toilette, caffetteria e librerie.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Guardaroba	Condizione	Servizio gratuito perché compreso nel biglietto d'ingresso.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Visite Guidate	Prenotazione	Le visite per i gruppi sono fornite entro cinque giorni dalla richiesta. La prenotazione può essere effettuata tramite contact center.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Libreria	Orari	95% rispetto degli orari indicati.
	Prodotti editoriali	È disponibile una guida breve propria di ogni museo.
	Servizio	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura.
	Trasparenza prezzi	I prezzi di tutti i prodotti in vendita sono esposti.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Caffetteria	Orario	95% rispetto degli orari indicati.
	Risorse umane	Personale con conoscenza di inglese, oltre all'italiano; conoscenza delle procedure e requisiti HACCP.



	Trasparenza prezzi	Il listino prezzi di tutti i prodotti in vendita è esposto alla cassa.
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Mostre	Parametri per la conservazione	95% rispetto degli standard ambientali definiti dal protocollo internazionale per la conservazioni delle opere (condizioni climatiche quali umidità, temperatura e illuminazione).
	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 1,80$ standard minimo di qualità.
Manutenzione	Tempi di intervento	95% degli interventi per biglietteria elettronica e contact centre entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.
Pulizia	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Apertura straordinaria	Customer Satisfaction*	Risultato $\geq 2,10$ standard minimo di qualità.
Reclami e segnalazioni	Risposta	Entro 30 giorni.

\* 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 delle risposte deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di servizio di 2,10, per valutare il servizio sufficiente.

## SISTEMA MUSEI CIVICI

### 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

Piazzale Aurelio

### 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. MACRO

via Nizza 138, angolo via Cagliari

### 15. MACRO Testaccio

piazza Orazio Giustiniani, 4

### 16. Museo Carlo Bilotti

#### Aranciera di Villa Borghese

viale Fiorello La Guardia

### 17. Museo Pietro Canonica a Villa Borghese

viale Pietro Canonica, 2

### 18. Museo di Roma in Trastevere

piazza Sant'Egidio, 1/b

### 19. Musei di Villa Torlonia

via Nomentana, 70

### 20. Planetario e Museo Astronomico (chiuso)

piazza Giovanni Agnelli, 10

### 21. Museo Civico di Zoologia

via Ulisse Aldrovandi, 18

## PIT

### I. Stazione Termini

Binario, 24

### II. Aeroporto Leonardo Da Vinci

Arrivi Internazionali, corridoio tra Terminal 3

### III. Aeroporto "G.B. Pastine" di Roma

Ciampino

### IV. Fori Imperiali

Piazza del Tempio della Pace

### V. Castel S. Angelo

Giardini di Castel Sant'Angelo presso  
Piazza Pia

### VI. Via Minghetti

Via del Corso presso Fontana di Trevi

### VII. Stazione Tiburtina (prossima apertura)

### VIII. Lungomare Paolo Toscanelli

angolo Piazza Anco Marzio (Ostia Lido)

### IX. Nazionale

davanti al Palazzo delle Esposizioni

### X. Navona

Piazza delle Cinque Lune

ROMA

спирити

**Ztéma**  
Ceska republika