



Assessorato  
alla Crescita culturale  
Sovrintendenza  
Capitolina  
ai Beni Culturali

musei **in** ROMA  
Comune

# Carta della Qualità dei Servizi

ROMA

2017

# Indice

<b>1 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>1 STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI ESSENZIALI</b> . . . . .	<b>7</b>
Accoglienza e Biglietteria . . . . .	<b>7</b>
Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours . . . . .	<b>8</b>
Guardaroba . . . . .	<b>8</b>
Assistenza in sala . . . . .	<b>9</b>
Segnaletica . . . . .	<b>9</b>
Portale internet . . . . .	<b>9</b>
Didattica . . . . .	<b>11</b>
Libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale . . . . .	<b>11</b>
Caffetteria, ristoro e attività di catering . . . . .	<b>12</b>
Mostre temporanee . . . . .	<b>12</b>
Contact Center 060608 . . . . .	<b>12</b>
Eventi in apertura straordinaria . . . . .	<b>13</b>
Pulizia e manutenzione ordinaria . . . . .	<b>13</b>

<b>1 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	30
Museo Pietro Canonica a Villa Borghese	31
Museo di Roma in Trastevere	32
Musei di Villa Torlonia	33
Planetario e Museo Astronomico	34
Museo Civico di Zoologia	35
Museo di Casal de' Pazzi	36
<b>1 ALLEGATO 2:</b>	
<b>RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE</b>	<b>37</b>
<b>1 ALLEGATO 3:</b>	
<b>MATRICE PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD</b>	<b>38</b>
<b>1 ALLEGATO 4:</b>	
<b>MAPPA MUSEI E PIT</b>	<b>39</b>

# Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi

## Presentazione

Il Sistema Musei in Comune 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 in Comune, 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 in Comune 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 in Comune e utenti, la qualificazione dei servizi offerti. Il Sistema Musei in Comune 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 in Comune 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 in Comune 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 in Comune 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 in Comune 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 in Comune 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 in Comune 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 in Comune.

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](mailto:ufficiocartadeiservizi@zetema.it) oppure possono essere depositati presso l'apposito contenitore predisposto in ogni museo.

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 in Comune). 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 portale internet [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e sul sito [www.zetema.it](http://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
- 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](http://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 in Comune.

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 Punti Informativi Turistici.

## Card Roma Pass 72 hours

La Roma Pass 72 hours vale 72 ore dalla prima attivazione ed offre agevolazioni economiche e servizi per facilitare la visita della città. Con la Card si può usufruire gratuitamente dell'accesso ai primi due musei e/o siti archeologici e dell'intera rete di trasporti pubblici (previsti dall'offerta); si accede direttamente all'ingresso dei primi 2 siti, mentre dal terzo sito in poi si presenta la card in biglietteria per acquistare il biglietto ridotto nell'arco delle 72 ore di validità. Presso il Colosseo, Castel Sant'Angelo e i Musei Capitolini è previsto un tornello riservato ai possessori di Roma Pass 72 hours per un accesso diretto; per Galleria Borghese e Palazzo Valentini, dove è obbligatoria la prenotazione, gratuita per i possessori della Roma Pass. Sono inoltre previsti sconti per altri siti culturali convenzionati con la Roma Pass per mostre, concerti, rassegne di teatro e danza, parchi a tema, attrazioni e servizi turistici.

## Card Roma Pass 48 hours

La Roma Pass 48 hours vale 48 ore dalla prima attivazione ed offre agevolazioni economiche e servizi per facilitare la visita della città. Con la Card si può usufruire gratuitamente dell'accesso al primo museo e/o sito archeologico e dell'intera rete di trasporti pubblici (previsti dall'offerta); si accede direttamente all'ingresso del primo sito, dal secondo sito in poi si presenta la card in biglietteria per acquistare il biglietto ridotto nell'arco delle 48 ore di validità. Presso il Colosseo, Castel Sant'Angelo e i Musei Capitolini è previsto un tornello riservato ai possessori di Roma Pass 48 hours per un accesso diretto al sito; per Galleria Borghese e Palazzo Valentini, dove è obbligatoria la prenotazione, gratuita per i possessori della Roma Pass. Sono inoltre previsti sconti per altri siti culturali convenzionati con la Roma Pass per mostre, concerti, rassegne di teatro e danza, parchi a tema, attrazioni e servizi turistici.

## Guardaroba

Il servizio di guardaroba, 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 MACRO, al Museo Carlo Bilotti, al Museo di Roma in Trastevere, ai Musei di Villa Torlonia e al 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.

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 in Comune 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 in Comune ha un portale internet [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e caselle e-mail dedicate a ciascun museo.

Inoltre tutti i musei del Sistema hanno il proprio sito:

- 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)
- Museo di Casal de' Pazzi [www.museocasaldepazzi.it](http://www.museocasaldepazzi.it)

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

- cenni storici, artistici e progetti
- staff con e-mail di riferimento
- 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).

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 dei musei e le card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours.

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, Mercati di Traiano, Museo dell'Ara Pacis, Museo Napoleonico, Musei di Villa Torlonia-Casino Nobile.

Per i siti di Museo di Roma, Museo Napoleonico, e Galleria d'Arte Moderna sono state attivate sezioni dedicate per i percorsi tattili.

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 20 musei del circuito Musei in Comune in italiano e in inglese.

I Musei in Comune sono 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. Sono inoltre disponibili le videoguide LIS dei Mercati di Traiano, Museo dei Fori Imperiali, del Museo della Civiltà Romana e dei Musei Capitolini.

## 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 Provincia, 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 di audioguide è attivo presso il Museo di Roma, i Musei di Villa Torlonia, il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco ed 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](http://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).

## 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, Mercati di Traiano-Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Casino Nobile di Villa Torlonia, Museo di Roma, 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 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](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 (Casina del Lago, adiacente al museo), al MACRO (Caffetteria I piano, Ristorante II piano) e al Museo di Roma (androne lato Piazza Navona) e Musei di Villa Torlonia (Limonaia, entrata via Spallanzani, 1A).

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 HACCP.

## 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 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 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 del Comune 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](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 sia alla stazione Termini che negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino.

Il personale offre assistenza su qualsiasi domanda riguardante turismo, cultura e accoglienza della città di Roma, dispone di materiale cartaceo informativo e 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 di consultare il portale [www.museiincomuneroma.it](http://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.

# Allegato 1:

## Elenco musei del Sistema

Fanno parte del Sistema Musei in Comune 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**
- **Museo di Casal de' Pazzi**



# Musei Capitolini

## Indirizzo

Piazza del Campidoglio, ROMA

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

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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- caffetteria, ristorante, attività di catering
- didattica
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano disponibile on-line
- videoguida in 5 lingue
- audioguida per bambini in italiano e inglese
- 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 (*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](http://www.centralemontemartini.org) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-domenica 09.00-19.00.

L'ingresso è consentito fino alle 18.30.

24 e 31 dicembre 09.00-14.00 (ingresso fino alle 13.30).

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 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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti al museo presso la biglietteria
- 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 una 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**

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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni d'arte e di oggettistica, attività editoriale
- didattica
- videoguida in 5 lingue
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano disponibile on-line
- 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 una 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** 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
  - 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 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 una 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

Ingresso gratuito.

## Servizi

- area di accoglienza
- 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 5 lingue
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- didascalie per non vedenti e catalogo per non vedenti
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

## Accesso disabili

No.



## 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 09.00-14.00.

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)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- 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
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una 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 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
- 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
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- 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

Ingresso gratuito.

### Servizi

- area di accoglienza
- 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
- organizzazione eventi
- promozione e comunicazione
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- manutenzione

### Accesso disabili

No.



# Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina

## Indirizzo

Largo di Porta San Pancrazio, 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 (compreso 25 aprile) 10.00-18.00 con ingresso non contingentato.  
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 gruppi e scolaresche:  
prenotazione obbligatoria presso Contact Center 060608

## Servizi

- area di accoglienza
- 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 e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- promozione e comunicazione
- pulizia e manutenzione

## 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](http://www.museodiroma.it) - [www.060608.it](http://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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- caffetteria
- assistenza in sala
- didattica
- audioguida in tre lingue
- 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 una 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

Ingresso gratuito.

### Servizi

- area di accoglienza
- 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 tre lingue
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

Sì, da Via Giuseppe Zanardelli, 1 (*telefonando al n. 06-6874240*).



## 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

Il museo è aperto solo in occasione di visite.  
Visite guidate per il pubblico:  
primo sabato di ogni mese ore 10.00 e 11.00.  
Gruppi massimo 15 persone.  
Visite guidate per le scuole:  
mercoledì e venerdì ore 10.00 e 11.00.  
Gruppi massimo 15 studenti.  
La visita dura circa 30 minuti. Prenotazione obbligatoria  
e informazioni presso Contact Center 060608.

### Biglietto

Visita guidata obbligatoria euro 5,00

### 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](http://www.galleriaartemodernaroma.it) - [www.060608.it](http://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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- assistenza in sala
- piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo
- 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 (*telefonando ai numeri: 06-4742848; 06-4742909*). All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione.



## MACRO

### Indirizzo

Via Nizza, 138 (angolo Via Cagliari) ROMA  
[www.museomacro.org](http://www.museomacro.org) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-domenica 10.30-19.30.  
L'ingresso è consentito fino alle 18.30.  
24 e 31 dicembre 10.30-14.00 (ingresso fino alle 13.00).  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

### Biglietto

Intero euro 7,50, ridotto euro 5,50.  
Integrato MACRO+MACRO Testaccio (valido per una settimana)  
intero euro 10,00, ridotto euro 9,00.  
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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- guardaroba
- caffetteria, attività di catering
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
- didattica
- promozione e comunicazione
- prenotazione e vendita presso Contact Center 060608 e on-line
- organizzazione eventi
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

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



## MACRO Testaccio

- Indirizzo** Piazza Orazio Giustiniani, 4 ROMA  
[www.museomacro.org](http://www.museomacro.org) - [www.060608.it](http://www.060608.it)
- Orario** Aperto solo in occasione di mostre.  
martedì-domenica 14.00-20.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 19.30.  
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 24, 25 e 31 dicembre.
- Biglietto** Intero euro 6,00, ridotto euro 5,00.  
Integrato MACRO+MACRO Testaccio (valido per una settimana) intero euro 10,00, ridotto euro 9,00.  
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).  
La Pelanda, situata nello spazio attiguo all'area, è dedicata ad eventi e mostre di MACRO Testaccio ed è aperta solo in tali occasioni.
- Servizi**
- accoglienza e biglietteria
  - Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
  - assistenza in sala
  - piccolo punto vendita di prodotti editoriali inerenti il museo
  - didattica
  - promozione e comunicazione
  - prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608 e on-line
  - organizzazione eventi
  - pulizia e manutenzione
- Accesso disabili** Sì. 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, 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

Ingresso gratuito.

## Servizi

- area di accoglienza
- 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
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

## 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](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

Ingresso gratuito.

### Servizi

- area di accoglienza
- 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
- promozione e comunicazione
- organizzazione eventi
- prenotazione e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- pulizia e manutenzione

### 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](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 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
- 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
- prenotazione e prevendita presso Contact Center 060608 e on-line
- pulizia e manutenzione

### Accesso disabili

Sì, da Piazza Sant'Egidio, 1 (*telefonando 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 unica presso il Casino Nobile  
[www.museivillatorlonia.it](http://www.museivillatorlonia.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-domenica 09.00-19.00.  
L'ingresso è consentito fino alle 18.15.  
24 e 31 dicembre 09.00-14.00 (ingresso fino alle 13.15).  
Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre.

### Biglietto

#### Casino Nobile

Intero euro 7,50, ridotto euro 6,50.  
Lo spazio espositivo del Casino Nobile è situato presso il Casino dei Principi ed è aperto solo in occasione di mostre. I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

#### 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.

### Servizi

- accoglienza e biglietteria (situata presso il Casino Nobile)
- 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)
- 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 una 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 10.00-14.00; sabato-domenica 10.00-19.00.  
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 10.00, 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 10.00, 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 10.00-14.00 (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 tre spettacoli  
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria)

### Servizi

- accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- abbonamento a 4 Stelle
- guardaroba
- assistenza in sala
- libreria, riproduzioni di arte e di 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. All'interno del museo è disponibile una 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 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
- Card Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours
- libreria
- promozione e comunicazione

### Accesso disabili

Sì. All'interno del museo è disponibile una carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione. Il museo non possiede servizi igienici adeguati.



## Museo di Casal de' Pazzi

### Indirizzo

Via Ciciliano (angolo Via Egidio Galbani) ROMA  
[www.museocasaldepazzi.it](http://www.museocasaldepazzi.it) - [www.060608.it](http://www.060608.it)

### Orario

martedì-venerdì  
ore 09.00: visitatori singoli  
ore 10.00 e 12.00: gruppi (sia pubblico che scuole per visite guidate, laboratori o semplice prenotazione gruppo).  
Sabato, domenica e festivi  
ore 10.00-11.00-12.00 e 13.00 prenotazioni per visitatori singoli (non previste visite guidate nè laboratori).  
Chiuso lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.  
La visita al museo prevede un percorso definito accompagnato  
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 e prevendita per le visite didattiche presso Contact Center 060608
- promozione e comunicazione

### 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 in Comune, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

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

- accoglienza e biglietteria
- 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
- progettazione e gestione del portale [www.museiincomuneroma.it](http://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 di Musei in Comune 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 in Comune	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 Reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Musei del Sistema	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
N. 2 eventi ciclici	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Eventi aziendali	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale
Audioguide	Noleggio	≥ 1% n. audioguide noleggiate nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Librerie	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
Manutenzione	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
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 IN COMUNE

### 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. 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

(biglietteria presso Casino Nobile)

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

piazza Giovanni Agnelli, 10

### 21. Museo Civico di Zoologia

via Ulisse Aldrovandi, 18

### 22. Museo di Casal de' Pazzi

via Ciciliano (angolo via Egidio Galbani)

## PIT

### I. Stazione Termini

Via Giolitti, 34 (Interno Edificio F - Binario 24)

### II. Aeroporto Leonardo Da Vinci

#### di Roma Fiumicino

Arrivi Internazionali Terminal 3

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

#### di Roma Ciampino

Arrivi

### IV. Fori Imperiali

Via dei Fori Imperiali (angolo Via Arco della Pace)

### V. Castel Sant'Angelo

Piazza Pia (Giardini di Castel S. Angelo)

### VI. Minghetti

Via Minghetti (angolo Via del Corso)

### VII. Sonnino

Piazza Sidney Sonnino (Trastevere)

### VIII. Nazionale

Via Nazionale (lato Palazzo delle Esposizioni)

### IX. Navona

Piazza delle Cinque Lune





# ROMA

servizi museali

**Zetema**  
progetto cultura