



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

Museo Archeologico Nazionale
"Gaio Cilnio Meценate"
di Arezzo

Carta della qualità dei servizi

2013

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

del Museo archeologico nazionale
Gaio Cilnio Mecenate di Arezzo

Via Margaritone 10, 52100 Arezzo. Tel./Fax 0575/20882
e-mail sba-tos.museoarezzo@beniculturali.it

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Nazionale "*Gaio Cilnio Mecenate*" di Arezzo si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

• uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo Archeologico si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

• continuità

Il Museo Archeologico di Arezzo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

• partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

• efficienza ed efficacia

Il direttore – dott.ssa Silvia Vilucchi - e lo staff del Museo Archeologico di Arezzo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico istituzionale

Il Museo archeologico nazionale *Gaio Cilnio Mecenate* di Arezzo è un istituto della cultura di proprietà statale, appartenente pertanto al demanio culturale inalienabile dello Stato, destinato alla pubblica fruizione, ed espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (D. Lgs. 42/2004, artt. 53 e 101 commi 1 e 3).

Il Museo conserva ed espone beni culturali pubblici di proprietà statale e beni culturali di cui dal 1935 è usufruttuario il Comune di Arezzo, di proprietà della Fraternità dei Laici, antica istituzione aretina oggi azienda pubblica di servizio alla persona.

Il Museo è di pertinenza della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, coordinata dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (DPR 233/2007, artt. 16 e 17).

Lo staff

Il **Direttore del Museo** è la **Dott. ssa Silvia Vilucchi**, Funzionario Archeologo

Tel.-Fax 0575.20882; email: silvia.vilucchi@beniculturali.it

Altri **funzionari** del Museo sono:

sig.ra Carla Lombardi, Assistente Amministrativo

email: carla.lombardi@beniculturali.it

Sig. Roberto Carnesciali, Assistente alla Vigilanza con funzioni di Viceconsegnatario

email: roberto.carnesciali@beniculturali.it

Sono inoltre presenti Addetti, Operatori e Assistenti alla vigilanza e all'accoglienza

La sede

Il Museo archeologico nazionale *Gaio Cilnio Mecenate* di Arezzo ha sede nell'ex Convento degli Olivetani di San Bernardo, edificato nel XIV secolo sul lato meridionale dell'anfiteatro romano dei primi decenni del II secolo d.C. Sia l'edificio che l'area monumentale sono di proprietà del demanio statale.

Il Museo archeologico ha accesso da via Margaritone 10 e si articola in un lungo corridoio d'accesso (lato meridionale del chiostro del convento) che collega l'ingresso di via Margaritone con il doppio loggiato presente sulla facciata dell'ex edificio conventuale, con affaccio sull'area antistante dell'anfiteatro, da cui ha inizio il percorso espositivo costituito da un ambiente biglietteria e 26 sale distribuite su due piani.

Al secondo piano sono inoltre presenti: un ambiente adibito a Laboratorio didattico, due ambienti costituenti l'Ufficio di Direzione, un ambiente sede dell'Archivio Storico, cinque ambienti più i servizi costituenti il Corpo di Guardia.

Al piano terreno sono situati i magazzini (12 ambienti) e gli ambulacri dell'anfiteatro conservati sotto l'edificio museale.

L'anfiteatro è accessibile dai cancelli presenti rispettivamente in via Margaritone e via Crispi.

Storia

Il Museo archeologico nazionale *Gaio Cilnio Mecenate* di Arezzo si è formato progressivamente attorno alle testimonianze di antichità del territorio riunite agli inizi del XIX secolo dal geologo aretino Antonio Fabroni nel "Museo Pubblico di Storia Naturale ed Antichità" nella sede di Piazza Vasari della Fraternità dei Laici e, successivamente, nel Palazzo Barbolani di Montauto in Via San Lorentino, cui si aggiunsero, tra le altre, le collezioni Bacci (con lo straordinario cratere a volute a figure rosse attribuito al ceramografo attico *Euphronios* decorato con scene di Amazzonomachia), Rossi, Gentili-Lapini, Pasqui, Rossi-Redi, De' Giudici, Albergotti, Guiducci.

Di particolare rilievo le successive donazioni di due eminenti studiosi e collezionisti aretini, Gamurrini e, particolarmente, Funghini con i materiali del santuario di Castelsecco. Sotto la direzione di G.F. Gamurrini (dal 1892) altri notevoli apporti giunsero al Museo, derivati da scavi regolari e recuperi effettuati nella città e nel territorio: in particolare vi furono conservati ed esposti i vasi di terra sigillata aretina provenienti dall'orto di Santa Maria in Gradi, probabile sede dell'officina di *M. Perennius*.

Nel 1937 la sezione archeologica della raccolta, riordinata dall'allora Soprintendente Antonio Minto, fu spostata nella sede attuale, che subì purtroppo ingenti danni nel corso dei bombardamenti del 1943.

Restaurato dal Ministero della Pubblica Istruzione, il Museo fu completamente riordinato da Guglielmo Maetzke a partire dal 1950 e fu accresciuto con notevoli reperti provenienti dall'area urbana: le terrecotte di Piazza San Jacopo e via Roma, lo scarico dell'officina di *Cn. Ateius*, i reperti del santuario di Castelsecco, le teste-ritratto della stipe di via della Società Operaia, i corredi delle necropoli. Dopo un lungo *iter*

amministrativo, il Museo divenne infine nazionale con delibera del 6 gennaio 1973.

A partire dagli ultimi decenni del secolo scorso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana ha proceduto ad ulteriori interventi di restauro, ammodernamento e ampliamento del Museo, con l'acquisto della Collezione Ceccatelli e l'esposizione di reperti restaurati, come le straordinarie terrecotte del tempio della Catona (un tempo divise tra Firenze ed Arezzo) e le oreficerie dagli scavi del Duomo Vecchio al Pionta, nonché di recente scoperta, come la statua di togato da Via Vittorio Veneto.

Nel 2009 il Museo si è arricchito di una nuova sala in cui sono stati riallestiti i reperti provenienti dagli scavi 1908-09 e 1933 della *domus* di san Lorenzo, luogo di rinvenimento nel 1541 della statua bronzea della Minerva, oggi conservata nel Museo Archeologico di Firenze, oggetto di un lungo restauro cui è dedicata un'apposita sezione esplicativa.

Nel 2010 e nel 2011 si è proceduto al restauro di una nuova porzione dell'anfiteatro e sono state completamente riallestite al piano superiore le sale dedicate a Gian Francesco Gamurrini (con i reperti da lui donati al museo e parte delle sue carte private) e alla Collezione Bacci (con il cratere di *Euphronios*).

Nel 2012 è stata presentata una nuova sezione dedicata alla produzione delle urne etrusche, con esposizione dei reperti di età ellenistica presenti nelle antiche collezioni.

Vanto del Museo di Arezzo, oltre al citato vaso di *Euphronios* e alle famosissime decorazioni architettoniche del tempio della Catona, sono infine la sezione dedicata alla sigillata aretina liscia e decorata, con particolare riferimento alla produzione decorata di *Ateius*, ed il ritratto maschile in crisografia (seconda metà del III d.C.) che costituisce uno dei rari e più raffinati esempi di questa tecnica.

Caratteristiche essenziali e attività

Il Museo Archeologici Nazionale di Arezzo è sede espositiva permanente delle raccolte e dei materiali, che coprono un arco cronologico che va dalla preistoria alla tarda antichità, provenienti dall'area urbana di Arezzo, dal territorio e dalle vallate circostanti, rinvenuti a seguito di scavi e recuperi effettuati nell'arco di circa due secoli.

Se il nucleo più antico della sede espositiva costituisce un'importante esemplificazione del collezionismo antiquario di nobili e ricche famiglie o studiosi locali, le sezioni topografiche successivamente aggiunte, consentono una lettura dell'evoluzione urbana della città dal periodo etrusco alle fasi di massima espansione nel periodo augusteo e giulio-claudio, con particolare attenzione alle produzioni di vasellame fine da mensa (terra sigillata aretina) che, dalle fabbriche di Arezzo, saranno esportate in tutti i territori dell'impero e oltre.

In collaborazione con gli Enti territoriali preposti, le sedi universitarie e le Associazioni culturali, il Museo promuove visite guidate tematiche, attività didattiche e laboratori per le scuole (fin dalla primissima età scolare), eventi espositivi e manifestazioni straordinarie (nel periodo estivo) in particolare nell'area dell'Anfiteatro.

A partire dal Museo vengono inoltre promossi percorsi anche tematici di divulgazione e fruizione che illustrino e valorizzino i luoghi archeologici della città e del territorio i cui reperti sono conservati nelle sale (percorso delle mura etrusche, sede del Monte dei Paschi di Siena in Piazza San Jacopo, Sottosagrato di San Francesco, Palazzo Lambardi, Piazzetta San Niccolò, Castelsecco, area del Duomo Vecchio).

Missione

Il Museo archeologico nazionale *Gaio Cilnio Mecenate* di Arezzo assolve la missione di tutelare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico il patrimonio archeologico ivi conservato e promuoverne la conoscenza, per visitatori e studiosi italiani ed esteri, con particolare attenzione ai minori in età scolare, in qualità di:

- sede espositiva di reperti archeologici per lo più del territorio;
- sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio conservato nella sede e sulle testimonianze archeologiche del territorio;
- sede di attività culturali, formative ed educative svolte per diverse fasce di utenti

Progetti di miglioramento

Il Museo archeologico nazionale *Gaio Cilnio Mecenate* di Arezzo verrà dotato nel 2013 di nuovi spazi di informazione ed accoglienza (punto destinato alla comunicazione, propedeutico al percorso espositivo e alla "lettura" dell'edificio in cui è allestito il Museo, punto informazione-biglietteria con annesso guardaroba, punto di sosta con *bookshop* e spazi per il riposo e la lettura) avvicinando la sede museale a standard di qualità più elevati.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso

Orario di apertura: ore 8,30-19,30 tutti i giorni dell'anno ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (considerati festivi con D.M. 13.4.1993), salvo progetti di apertura straordinaria.

Si consiglia di verificare l'orario di apertura sul sito web istituzionale all'indirizzo:

<http://www.archeotoscana.beniculturali.it>

Modalità di accesso: L'accesso al Museo è a pagamento; costo del biglietto intero € 6; ridotto € 3 per le categorie indicate dalla normativa vigente; ingresso gratuito per i minori di 18 anni e i maggiori di 65 anni e per le categorie indicate dalla normativa vigente; € 10 biglietto cumulativo che comprende anche la visita di: Museo di Casa Vasari, Museo d'Arte Medievale e Moderna, affreschi della Cappella Bacci in S. Francesco. Non è necessaria la prenotazione, ma, soprattutto per gruppi numerosi e scolaresche, è opportuno contattare preventivamente il Museo.

Accessibilità esterna: Il Museo è raggiungibile con mezzi pubblici di linea urbani ed extraurbani con fermate a breve distanza (zona stazione ferroviaria) e con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle vicinanze aree di parcheggio.

- In treno: Stazione Ferroviaria di Arezzo a brevissima distanza a piedi, linea Firenze-Roma, linea Arezzo-Stia in Casentino, linea Arezzo-Sinalunga nella Valdichiana senese
- In auto: Autostrada A1, uscita casello di Arezzo collegato alla città con raccordo stradale di circa km 8; S.G.C. Grosseto-Fano (Due Mari) per collegamento con Grosseto, Siena e la Valtiberina; Raccordo Autostradale Perugia-Bettolle, uscita Sinalunga-Bettolle poi A1 casello Valdichiana fino al casello di Arezzo come sopra), oppure strada statale percorso Foiano della Chiana (AR)-Arezzo
- In aereo: I principali impianti aeroportuali internazionali o intercontinentali più vicini alla città sono: Aeroporto di Firenze (circa km 90), Aeroporto di Forlì (circa Km 140), Aeroporto di Pisa (circa Km 180), Aeroporto di Bologna (circa Km 190), Aeroporto di Roma (circa Km 240)

Accessibilità interna: Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, la sede museale è stata resa integralmente accessibile ai visitatori portatori di disabilità motoria, con percorsi attrezzati (servoscale, ascensore, rampe) ed eliminazione delle barriere architettoniche. Anche l'area dell'anfiteatro è accessibile utilizzando l'ingresso di via Crispi.

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, fax, posta elettronica), o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo: i comportamenti in contrasto con tale regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria
- fumare in tutti i locali del Museo

- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi

Accoglienza

Punto informativo: In biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito: In biglietteria viene consegnata gratuitamente assieme al biglietto una *brochure* informativa disponibile in quattro lingue.

Informazioni on line: Nel sito web del Museo all'indirizzo e-mail www.archeotoscana.beniculturali.it

Segnaletica: In biglietteria viene fornita la mappa di orientamento; sono inoltre presenti: numerazione delle sale, segnaletica dei percorsi e delle sezioni

Fruizione

Ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: Il Museo è aperto di norma alla visita per il 99% delle 26 sale espositive suddivise in sezione topografica e collezioni (chiusa la sola sala Numismatica per la quale è in progetto un nuovo allestimento). E' parimenti aperta alla fruizione l'area dell'Anfiteatro.

Qualora una sala o una sezione venga temporaneamente chiusa o esclusa dal percorso di visita, i visitatori ne sono informati in biglietteria.

Qualora un'opera fosse rimossa dall'esposizione per un tempo lungo (prestito per mostra o intervento di restauro) ne viene data informazione nel sito web del Museo ed in biglietteria.

Rapidità della fruizione: L'attesa per l'accesso alla visita per gruppi e per scuole è al massimo di 10'

Tempo medio di fruizione: Visita libera circa 1 ora; visita guidata circa 2 ore; laboratorio didattico circa 2 ore

Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: Il 100% delle sale e degli spazi di visita è dotato di pannelli; sono inoltre presenti in ogni sala schede mobili in italiano, inglese; francese e spagnolo; guide brevi e catalogo generale sono reperibili, a pagamento, in esercizi esterni alla struttura; visite guidate sono possibili su prenotazione.

Educazione e didattica

Informazioni e assistenza: Presso il Museo Archeologico di Arezzo, ore 8,00-14,00

Consultazione della documentazione per la didattica: Presso il Museo Archeologico di Arezzo, ore 8,00-14,00; presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, Sezione Didattica, ore 8,00-14,00, Via della Pergola 65, 50121 Firenze (tel. 055/23575; fax 055/242213; e-mail : sba-tos@beniculturali.it).

Iniziative: Visite e percorsi tematici nel Museo e in riferimento all'area urbana e al territorio; laboratori didattici e di animazione, per le scuole (Progetto "L'officina dell'archeologo" in collaborazione con la Sezione Didattica della Fraternalità dei Laici di Arezzo); eventi annuali regionali e nazionali (Evento "Amico Museo"; la Settimana della Cultura; le "Notti dell'Archeologia"; le Giornate Europee del Patrimonio) ed eventi straordinari (mostre, convegni, manifestazioni estive nell'Anfiteatro), in collaborazione con gli Enti territoriali.

Documentazione sui beni conservati

Orario per la consultazione: La consultazione della documentazione relativa ai materiali conservati nel Museo Archeologico di Arezzo è possibile, presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, ore 8,00-14,00, Via della Pergola 65, 50121 Firenze (tel. 055/23575; fax 055/242213; e-mail : sba-tos@beniculturali.it).

Disponibilità del materiale in consultazione: Per consultare la documentazione dei beni presenti nel Museo Archeologico Nazionale di Arezzo è necessario essere autorizzati dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana. Sono disponibili: schede di catalogo; schede di restauro; archivio fotografico; pubblicazioni. L'eventuale riproduzione è fornita a pagamento

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami , proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi dei moduli allegati o della parte staccabile della *brochure* che viene consegnata gratuitamente con il biglietto, da depositare nell'apposito box all'uscita o inviando una e-mail al seguente indirizzo, sba-tos.museoarezzo@beniculturali.it, oppure un fax al seguente numero, 0575/20882.

Il Museo Archeologico di Arezzo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna:

- a rispondere entro 30 giorni
- ad attivare forme di ristoro, quali: rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare che si svolge all'interno del Museo.

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

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, alla pagina web del Museo all'indirizzo www.archeotoscana.beniculturali.it, e attraverso la consegna al visitatore di specifica *brochure*.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Archeologico Nazionale "Gaio Cilnio Mecenate" di Arezzo

Indirizzo: Via Margaritone 10, 52100 Arezzo.

Tel. e Fax 0575/20882

e-mail: sba-tos.museoarezzo@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni