



Comune di Grosseto

---

## Giunta Comunale

Deliberazione n.ro 590 adottata nella seduta del 23/11/2010

Oggetto : **SERVIZI MUSEALI - Approvazione della Carta dei Servizi del Museo Archeologico e d'Arte della Maremma.**

Il 23/11/2010 alle ore 14:30 in Grosseto, nella Sede Comunale, previa convocazione, si e' riunita la Giunta Comunale.

Risultano presenti

<u>Nominativo</u>	<u>In qualita' di</u>
<i>BONIFAZI EMILIO</i>	<i>Sindaco</i>
<i>CANUTI MORENO</i>	<i>Assessore</i>
<i>CAPPERUCCI DANIELE</i>	<i>Assessore</i>
<i>FERRETTI SIMONE</i>	<i>Assessore</i>
<i>FROSOLINI MAURIZIO</i>	<i>Assessore</i>
<i>GUIDONI ANNA</i>	<i>Assessore</i>

Risultano assenti

<u>Nominativo</u>	<u>In qualita' di</u>
<i>BORGHI PAOLO</i>	<i>ViceSindaco</i>
<i>MONACI GIUSEPPE</i>	<i>Assessore</i>
<i>PAOLUCCI MASSIMILIANO</i>	<i>Assessore</i>

Essendo legale l'adunanza assume la Presidenza il Sindaco Emilio Bonifazi. Assiste il Segretario Generale Mario Venanzi.

## LA GIUNTA COMUNALE

**VISTO** il regolamento del museo Archeologico e d'arte della Maremma, approvato con deliberazione del C.C. n°67 del 24/09/2009 il quale così recita (art. VI comma 15),:

*“entro dodici mesi dodici mesi dall'entrata in vigore del presente Regolamento, il Direttore del Museo elabora e propone all'Amministrazione Comunale l'adozione della Carta dei servizi, nella quale sono dettagliati gli standard minimi di erogazione dei servizi e le condizioni di tutela degli utenti.*

**VISTA** la proposta formulata dalla direttrice del museo, dott.ssa MariaGrazia Celuzza, in esecuzione della disposizione di cui sopra;

**RITENUTO** di condividere i contenuti e le indicazioni della proposta, che si conformano ai principi ispiratori della politica culturale dell'Amministrazione ed agli indirizzi espressi nel programma di legislatura e nella relazione previsionale e programmatica del Comune

## DELIBERA

**DI APPROVARE** la carta dei servizi del museo archeologico e d'arte della Maremma, nel testo allegato, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**DI DARE MANDATO** alla Direttrice del museo di rendere nota al pubblico la carta con le modalità minime di cui all'art. VI comma 15 del regolamento del Museo (“del documento è data informazione e comunicazione nelle modalità più ampie, anche con accesso remoto, in almeno una lingua straniera).

Visto il Dirigente del Servizio Finanziario

Visto il Dirigente del Servizio



SERVIZIO PROPONENTE: **CULTURA/SERVIZI MUSEALI**

PARERI ISTRUTTORI

**Oggetto: Approvazione della Carta dei Servizi del Museo Archeologico e d'Arte della Maremma**

**Parere di regolarità tecnica** ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000

Il presente atto non ha rilevanza contabile

**Visto per la regolarità del procedimento ai sensi degli artt.5 e 6 della Legge n.241/2000 e art. 17 del Regolamento di Organizzazione**

**Il Responsabile del Procedimento**

li,



**Parere Favorevole di regolarità tecnica** ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000

**Il Dirigente del Settore**

Li



Parere **CONTRARIO**

Li,

**Il Direttore del Servizio**

**Parere di regolarità contabile** ex art. 49 D.Lgs. n. 267/2000

Parere **FAVOREVOLE**

Li, \_\_\_\_\_

**Il Dirigente del Servizio Finanziario**  
**Dr.Giulio Balocchi**

Parere **CONTRARIO**

Li, \_\_\_\_\_

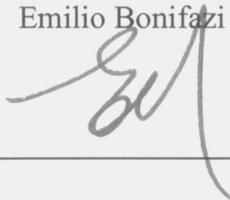
**Il Dirigente del Servizio Finanziario**

Il Sindaco pone in votazione la presente proposta di deliberazione che viene approvata all'unanimità.

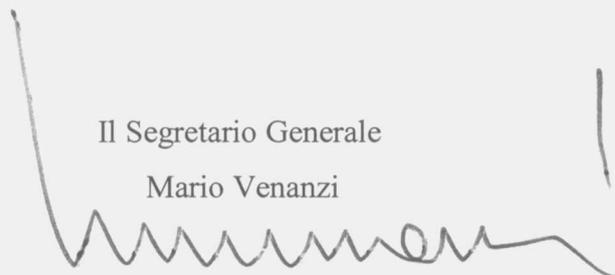
[ ] Dichiarata immediatamente eseguibile con votazione unanime

Verbale fatto e sottoscritto

Il Sindaco  
Emilio Bonifazi



Il Segretario Generale  
Mario Venanzi



---

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE (Art. 124 D.Lgs. 267/2000)

Certificasi che la presente deliberazione è stata pubblicata in copia all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi dal 26/11/2010 al 10/12/2010 senza opposizioni o reclami.

Il Messo Comunale

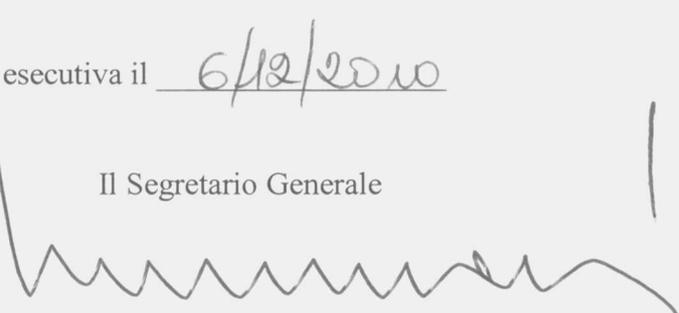


---

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA' (Art. 134 D.Lgs. 267/2000)

Certificasi che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 6/12/2010

Il Segretario Generale



**CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO ARCHEOLOGICO ED D'ARTE DELLA  
MAREMMA / MUSEO D'ARTE SACRA DELLA DIOCESI DI GROSSETO**

In attuazione dell'art. VI del Regolamento del Museo approvato con deliberazione del  
Consiglio Comunale n. 67 del 21/05/2010

**1. PREMESSA**

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma comunica con gli utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 21/2010 "*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*".

L'aggiornamento della Carta dei servizi è possibile in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso:

- il sito del Museo (<http://www.gol.grosseto.it/puam/comgr/museo/museo.php?l=it>)
- Il sito del Comune di Grosseto (<http://web.comune.grosseto.it/comune>)
- Il sito della rete museale della provincia di Grosseto
- (<http://www.museidimaremma.it/it/museo.asp?keymuseo=15>)
- In forma cartacea presso la biglietteria e il bookshop del museo

La Carta dei servizi è messa a disposizione degli utenti e può essere richiesta tramite posta, fax, telefono o mail all'indirizzo: Museo Archeologico e d'Arte della Maremma, Piazza Baccarini 3, 58100 Grosseto, telefono 0564/488750-752, fax 0564/488753, mail [maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it)

**2. IL MUSEO ARCHEOLOGICO E D'ARTE DELLA MAREMMA  
(STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)**

Il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma ha sede in Piazza Baccarini 3, 58100 Grosseto, telefono 0564/488750-752, fax 0564/488753, mail [maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it)



La nascita del museo risale al 1860 ed è legata alla figura del canonico Giovanni Chelli, che iniziò a disporre nella biblioteca da lui aperta al pubblico vari oggetti antichi. Nel 1933 grazie ad un altro ecclesiastico, Antonio Cappelli, fu aperto il Museo di Arte Sacra. Nel 1975 i due musei sono stati uniti nella sede attuale grazie ad un accordo tra Comune e Diocesi. Chiuso nel 1992 per interventi di ristrutturazione, il museo è stato riaperto il 21 marzo 1999 in veste rinnovata.

Il nucleo primitivo del museo è la raccolta del canonico Chelli costituita da materiali eterogenei provenienti da varie zone della Toscana e da Roma. Il museo è stato poi arricchito con moltissimi nuovi depositi della Soprintendenza Archeologica e della diocesi di Grosseto e con acquisizioni dagli scavi recenti nel territorio.

Attualmente il museo è attivo nel campo della didattica e della divulgazione, al fine di diffondere le conoscenze più aggiornate sulla storia, l'archeologia e l'arte del territorio. A tale scopo opera dal 2000 il Servizio Educativo, e vengono prodotte pubblicazioni e organizzate mostre.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni che comprendono oggetti provenienti da tutta l'area Grossetana per un periodo che va cronologicamente dal paleolitico al secolo XIX. La collezione è divisa in 5 sezioni e disposta in circa 40 sale. La sezione 1 è formata dalla collezione del canonico Chelli, il fondatore del museo, e presenta circa un centinaio di oggetti tutti eterogenei ed estranei alla Maremma, tra i quali spicca un cospicuo gruppo di urne cinerarie chiusine e volterrane. La sezione 2 presenta gli oggetti rinvenuti durante gli scavi di Roselle prevalentemente pertinenti al periodo etrusco e a quello romano. La sezione 3 riporta i ritrovamenti provenienti da tutta la Maremma e dalla Provincia di Grosseto, dall'epoca paleolitica fino alla dissoluzione dell'impero romano, spiccano i corredi orientalizzanti di Marsiliana d'Albegna. La sezione 4 è il Museo Diocesano d'Arte Sacra, affidato al museo dal 1975 e comprendente numerose opere (dipinti e arredi sacri) provenienti dalle chiese della città di Grosseto. La sezione 5 conclude il percorso storico presentando i reperti medievali provenienti da Grosseto e dalla Maremma.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sullo studio e la divulgazione dei materiali pertinenti alle collezioni conservate nel museo, anche in collaborazione con la Soprintendenza Archeologica e le Università toscane.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Il Museo si rivolge con particolare attenzione alla comunità e alla storia del proprio territorio.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza** / Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate;

- 
- **Imparzialità** / Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
  - **Continuità** / I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
  - **Partecipazione** / Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;
  - **Sicurezza e riservatezza** / Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi;
  - **Disponibilità e chiarezza** / Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche);
  - **Qualità dei servizi** / Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e al Testo Unico 21/2010 della Regione Toscana;
  - Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:
    - per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
    - per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## 4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### 4.1 Diritti degli utenti

Il Museo garantisce la piena conoscenza dei servizi erogati al fine di permettere agli utenti una oggettiva valutazione dei risultati conseguiti.

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 a:

- 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

### **Informazioni**

Il Museo è dotato di un punto informazioni che si occupa di fornire le informazioni e registrare le prenotazioni alle attività proposte.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica o anche personalmente su appuntamento.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria e il bookshop del Museo stesso durante gli orari di apertura o presso gli uffici turistici, nonché consultando il sito internet del Museo, del Comune di Grosseto, del Sistema Museale Provinciale, o tramite apposito depliant informativo e/o guida del Museo.

### ***Biglietto***

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dal Giunta Comunale.

### ***Orari d'apertura***

Gli orari sono esposti al pubblico nell'apposita bacheca posta sul portone esterno del Museo, sul sito Internet, sul depliant. Eventuali variazioni sono comunicate tempestivamente. Gli orari sono tradotti in almeno una lingua straniera.

### ***Contatti***

Il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma ha sede in Piazza Baccarini 3, 58100 Grosseto, telefono 0564/488750-752, fax 0564/488753, mail [maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it)

Il Direttore, il personale tecnico/scientifico e amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

## **4.2 Doveri degli utenti**

### ***Norme di comportamento***

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

### ***Divieti***

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, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria, in particolare le riprese fotografiche possono essere effettuate solamente senza l'uso di flash e cavalletto;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **5. SERVIZI**

Per prenotare le attività è possibile contattare il Punto Informazioni ai numeri 0564488750 – 752 oppure inviare una mail all'indirizzo [maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it) negli orari di apertura del Museo.

Il Museo informa delle proprie attività tramite mailing list, depliant, pubblicazioni su quotidiani e sul sito Internet del Comune e della Rete Museale Provinciale

## 5.1 Visite

### *Visite ordinarie*

Le visite ordinarie all'interno del Museo sono consentite senza restrizioni nell'orario di apertura al pubblico.

### *Visite guidate*

E' disponibile un servizio gratuito di visite guidate con personale qualificato attivabile tramite prenotazione.

### *Attività didattica*

Nel Museo Archeologico è attivo un servizio didattico a disposizione delle scuole che propone ampi approfondimenti sulla storia e sull'archeologia del territorio. L'attività didattica prevede visite guidate su percorsi tematici e laboratori connessi al percorso scelto. La prenotazione è obbligatoria.

Ogni anno viene organizzato, prima dell'inizio dell'anno scolastico, un incontro tra insegnanti e personale didattico del museo per presentare l'offerta di percorsi e laboratori disponibili.

## 5.2 Accesso alle collezioni archeologiche, alla biblioteca e agli spazi interni

### *Collezioni archeologiche*

Il Museo Archeologico consente gratuitamente a studenti, studiosi e ricercatori l'accesso alle proprie collezioni e ai magazzini per motivi di studio o ricerca, in presenza comunque di un operatore museale.

### *Biblioteca*

La Biblioteca è ad accesso libero negli orari di apertura degli uffici. Contiene volumi riguardanti storia, archeologia e arte. Il prestito è gratuito e si effettua con le modalità di cui al regolamento del Museo.

E' possibile fotocopiare i testi all'interno della Biblioteca secondo le restrizioni date dalle leggi sul copyright. Le tariffe del servizio sono esposte al pubblico.

### *Utilizzo degli spazi interni e dell'attrezzatura*

E' possibile utilizzare gli spazi interni del Museo e le sue attrezzature per attività di tipo culturale. Il servizio è attivabile solo su prenotazione ed è vincolato alla presenza di un operatore museale.

## 5.3 Consulenze

Il personale del Museo è disponibile per consulenze riguardanti: allestimenti archeologici, ricerche bibliografiche, documentarie, progettazione di percorsi di visita e didattici, approfondimenti tematici e indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie e materiali multimediali, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo. Il servizio è gratuito e rivolto a tutti gli utenti senza restrizioni e con specifico riguardo agli insegnanti e gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso è da concordare.

## 5.4 Progetti culturali

Il Museo è in grado di realizzare e organizzare conferenze, convegni, seminari ed eventi per la divulgazione del patrimonio culturale. Inoltre progetta e realizza esposizioni interne temporanee e permanenti.

## 5.5 Formazione

### *Formazione per adulti e insegnanti*

Il Museo organizza regolarmente corsi di aggiornamento per gli insegnanti delle scuole e incontri per la formazione degli adulti. Le date degli incontri vengono comunicate con ampio anticipo attraverso i canali informativi.

### ***Stages e tirocini***

E' attivo un sistema di tutoraggio di stagisti e tirocinanti in convenzione con l'Università ed altri Enti, legato ai temi della museografia e della museologia. Inoltre si garantisce ai laureandi assistenza nella ricerca e consulenza nella stesura dell'elaborato di tesi.

### **5.6 Promozione e comunicazione**

Il Museo realizza prodotti editoriali di varia tipologia quali cataloghi, atti, banche dati, ecc.

### **5.7 Bookshop**

Il Museo distribuisce presso il proprio bookshop oggettistica, cd-rom, video, gadget, pubblicazioni su argomenti pertinenti le collezioni e i cataloghi delle mostre in corso di svolgimento e passate. Le tariffe sono esposte al pubblico.

## **6. STANDARD DI QUALITÀ**

Il Museo definisce i propri standard di qualità sulla base del D.M. del 10 Maggio 2001 e della L.R. 21/2010

### **6.1 Accessibilità**

#### ***Garanzia di apertura***

Il Museo è aperto almeno 24 ore a settimana compresi il sabato e la domenica.

#### ***Giorni di chiusura***

La chiusura settimanale è fissata ogni lunedì non festivo. Rimane chiuso il 25 dicembre, 1 gennaio, 1 Maggio.

#### ***Accesso ai disabili***

E' garantito ai disabili l'accesso a tutti gli spazi interni del Museo.

### **6.2 Supporti alla visita**

Il Museo è dotato di sistemi informativi aggiornati ed efficaci (didascalie, pannelli) lungo tutto il percorso espositivo. Sono disponibili supporti alla visita quali depliant e guida alle collezioni. I servizi sono evidenziati tramite apposita segnaletica.

## **7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DIFESA DEI DIRITTI**

Il Museo svolge periodiche indagini tramite questionari e raccolte di reclami/suggerimenti che si impegna poi a rielaborare al fine di ottenere dati sensibili sulla qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utente e la possibilità di ulteriori miglioramenti.

I reclami/suggerimenti possono essere inoltrati via telefono, fax, posta elettronica o sul registro dei visitatori posto presso la biglietteria.

Il processo partecipativo e di confronto è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento propositivo e collaborativo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.