



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

AREA ARCHEOLOGICA DI ROSELLE
GROSSETO

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

AREA ARCHEOLOGICA di ROSELLE

Via dei Ruderì, loc. Roselle (Gr) Tel./Fax 0564.402403
www.archeotoscana.beniculturali.it

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta 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 l'Area archeologica di Roselle 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.

L'Area archeologica di Roselle si adopera 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

L'Area archeologica di Roselle 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'Area archeologica di Roselle 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 Gabriella Poggesi - e lo staff dell'Area archeologica 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

Caratteristiche essenziali

L' Area archeologica di Roselle è un'area statale dipendente dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana (SBAT), via della Pergola, 65- 50121 Firenze (tel 055-23575; fax 055-242213; e-mail: sba-tos@beniculturali.it; www.archeotoscana.beniculturali.it)

Essa è destinata alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico; i monumenti qui conservati sono beni culturali pubblici in prevalenza di proprietà statale.

Storia

L'Area archeologica di Roselle è situata a circa 10 Km a nord di Grosseto lungo la statale che dal capoluogo maremmano conduce a Siena. Sebbene fosse già nota ai viaggiatori del Settecento, che ne poterono ammirare le possenti mura di cinta, scavi sistematici della città iniziarono solo dopo la metà del secolo scorso, proseguendo fino ai giorni nostri, con una concentrazione tra gli anni '60 e '90 del XX secolo.

L'area archeologica è in parte di proprietà demaniale ed in parte privata.

La città si sviluppò a partire dal VII sec. a.C. per espandersi poi nel secolo successivo, quando fu costruita la cinta muraria che ancor'oggi la circonda per una lunghezza di 3150 metri. La sua potenza economica durò fino alla conquista romana, che dalle fonti antiche viene fatta risalire al 294 a.C.

Una nuova rinascita della città si deve alle famiglie locali assunte a rango senatorio durante la prima età imperiale, che rinnovarono integralmente Roselle con la costruzione di magnifici edifici pubblici.

Come per tutte le città etrusche, anche per Roselle inizierà con il III sec. d.C. una profonda decadenza che porterà ad un progressivo depauperamento della città e del territorio circostante; va comunque ricordato che Roselle vanta già dal V sec. d.C. rango episcopale che manterrà fino al 1138, quando la diocesi fu trasferita a Grosseto.

Missione

Missione istituzionale dell'Area archeologica è quindi quella di tutelare, indagare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico di Roselle: uno dei centri archeologici italiani più noti a livello internazionale.

Compiti e servizi

I monumenti dell'area coprono un arco cronologico che va dalla metà del VII sec. a.C. alla tarda antichità e al medioevo.

L'area costituisce una completa esemplificazione di questa importante città nel suo percorso cronologico.

Sono in programma per i prossimi anni nuovi servizi quali un bookshop, l'illuminazione dei principali complessi monumentali, interventi di consolidamento della cinta muraria etrusca, creazione di un centro di documentazione dedicato agli Etruschi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Orario di apertura: L'Area archeologica è aperta al pubblico sia nei giorni feriali che nei giorni festivi nei seguenti orari:

Da novembre a febbraio: dalle ore 08,30 alle ore 17,30; l'ingresso è consentito fino alle ore 17,00.

Da marzo, aprile e settembre, ottobre dalle ore 08,30- 18,30: l'ingresso è consentito fino alle 18,00.

Da maggio ad agosto dalle ore 08,30 alle 19,30: l'ingresso è consentito fino alle 19,00.

La chiusura è prevista solo nei giorni 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre, qualora non siano previsti progetti speciali.

Sono possibili variazioni dell'orario di apertura, che si consiglia pertanto di verificare sul sito web istituzionale all'indirizzo: <http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/209/grosseto-area-archeologica-di-roselle>

Biglietto d'ingresso: intero € 4,00; ridotto € 2,00 (gratuito per persone di età inferiore ai 18 anni e superiore ai 65 anni).

Il tempo di attesa per l'acquisto del biglietto in sede è di circa cinque minuti.

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere all'Area archeologica 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 dell'Area archeologica e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative
- comunicare con l'Area archeologica 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 dell'Area archeologica: i comportamenti in contrasto con tale regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nell'Area archeologica 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 della Biglietteria e del Punto di Accoglienza

Accoglienza

Un punto di accoglienza e di orientamento per il visitatore è presente nell'atrio del Corpo di Guardia, via dei Ruderì, Roselle (GR) Tel. 0564-402403), affidato al personale di custodia della Soprintendenza e della Pro Loco di Grosseto.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito della Soprintendenza www.archeotoscana.beniculturali.it

Materiale informativo gratuito in forma di dépliant ciclostilato e audioguide sono distribuite all'ingresso degli scavi.

All'inizio della visita è affissa una pianta generale di orientamento con indicazioni del percorso.

Vista la morfologia dell'Area archeologica non sono ancora previsti percorsi per persone con disabilità.

Fruizione

Considerate le distanze delle aree archeologiche fruibili al pubblico si prevede una durata della visita di circa un'ora.

Per favorire la conoscenza e il godimento dei beni, l'area dispone di alcuni specifici sussidi:

- sono in funzione audioguide in quattro lingue distribuite gratuitamente;
- tutti i monumenti sono dotati di pannelli illustrativi in quattro lingue, anche con l'ausilio di piante e grafici illustrativi;
- è presente un totem informatico presso il Corpo di guardia- biglietteria per raccogliere informazioni sull'area archeologica e il territorio della Provincia di Grosseto;
- presso l'Infopoint gestito dalla Pro Loco e dal Comune di Grosseto si possono acquistare guide ed altre pubblicazioni dell' Area archeologica di Roselle e di altre zone della Maremma grossetana;
- esiste inoltre un servizio di visite guidate didattiche effettuate da personale specializzato. Il servizio, a pagamento su prenotazione, è erogato dall'APT di Grosseto (tel.0564-462611);

Educazione e Didattica

Eventuali informazioni particolareggiate possono essere assunte presso la Sezione didattica della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola, 65, 50121 Firenze tel. 055-2357743.

Documentazione sui beni conservati

La documentazione sui beni presenti nell'Area archeologica di Roselle è consultabile -previa autorizzazione- presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana (via della Pergola, 65-50121 Firenze. Tel. 055-23575; fax 055-242213; e-mail: sba-tos@beniculturali.it).

Sono disponibili per consultazione, previa autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana:

- schede di catalogo, schede di restauro, schede di pubblicazioni.

L'archivio fotografico è consultabile con le stesse modalità presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana; la riproduzione è fornita a pagamento.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, Proposte, Suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi da parte dell'area Archeologica, possono avanzare reclami puntuali utilizzando i moduli disponibili all'ingresso.

I moduli possono essere consegnati al Corpo di guardia dell'area oppure inviati via e-mail al seguente indirizzo: sba-tos@beniculturali.it

La direzione dell'area archeologica effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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

Comunicazione

Questa Carta dei Servizi è distribuita all'ingresso dell'area archeologica presso la biglietteria ed è consultabile sul sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana all'indirizzo

www.archeotoscana.beniculturali.it

Revisione e Aggiornamento

La Carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

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

Area archeologica di Roselle
Indirizzo via dei Ruderì – Roselle (Grosseto)
Tel. /Fax 0564- 402403

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