



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

Museo Archeologico Nazionale di Cosa  
Orbetello-Ansedonia (GR)

# 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 di Cosa

Via delle Ginestre, loc. Ansedonia, Orbetello (GR)  
Tel./Fax 0564 /881421

## 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 di Cosa** 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 Nazionale di Cosa** 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 Pamela Gambogi, e lo staff del **Museo Archeologico Nazionale di Cosa** 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

All'interno dell'area archeologica di Cosa, al di sopra delle strutture perimetrali d'una casa d'età romana, è stato costruito nel 1981 il Museo Nazionale di Cosa, frutto di una collaborazione tra lo Stato Italiano e l'*American Academy in Rome*, che ha eletto l'antica colonia latina di Cosa quale luogo privilegiato delle proprie attività di ricerca. All'inizio il museo possedeva un'unica sala dedicata ai reperti più significativi, provenienti principalmente dell'Arce, dal Foro e dalle abitazioni private.

Di particolare interesse sono le decorazioni fittili dei templi sull'Arce, oltre alle esemplificazioni di ceramiche, vetri e oggetti in metallo e in avorio relativi all'*instrumentum domesticum*.

Con l'ampliamento del 1997 la superficie espositiva è stata raddoppiata, con l'aggiunta di due nuove sale: la prima è dedicata all'area del porto e ai commerci, oltre che ai rinvenimenti nella necropoli circostante la città; la seconda accoglie invece le testimonianze relative alle fasi di vita più tarde, che documentano la frequentazione di Cosa almeno fino al XV secolo. Completano il percorso espositivo alcuni materiali riferibili ai secoli successivi all'abbandono della città (I secolo a.C., abbandono contemporaneo alla nascita di grandi ville collegate a estesi latifondi), fino alla trasformazione dell'area dell'Arce in guarnigione militare (V-VI sec. d.C.) e al successivo castello, che compare tra i possedimenti dell'Abbazia delle Tre Fontane di Roma (X secolo d.C.), per arrivare a testimonianze del XIII-XIV secolo.

All'interno del museo è possibile accedere a materiale audiovisivo relativo alle problematiche archeologiche della città di Cosa; è utilizzabile un CD Rom dedicato a Cosa e ai monumenti del territorio di Orbetello, diviso in diversi capitoli, ciascuno con numerose possibilità di approfondimento dei principali temi, con collegamenti specifici di tipo storico, tecnico, topografico.

### MISSIONE

Missione del Museo è quella di promuovere la tutela e la valorizzazione del patrimonio archeologico locale, con particolare riferimento all'antica colonia latina di Cosa, e divulgarne, attraverso l'esposizione didattica, la conoscenza nei confronti del più vasto pubblico, italiano e straniero, nonché ospitare gruppi di studio specifici che richiedano l'accesso ai materiali conservati nelle sale e nei magazzini.

### PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

I progetti riguardano per il momento la ristrutturazione e l'adeguamento funzionale dei locali.

### I COMPITI E I SERVIZI

Al momento il Museo non offre servizi quali guardaroba, bookshop, sale di accoglienza ecc., sia per le limitate dimensioni, sia per la natura del tutto particolare di piccola raccolta posta 'in luoghi impervi e pittoreschi', al centro dei resti dell'antica città di Cosa, peraltro giacenti in proprietà privata. L'istituzione si deve a una donazione effettuata dall'*American Academy in Rome* e dai proprietari del terreno. In base a questa particolare origine il regolamento del Museo prevede l'accesso gratuito a tutti i 'gruppi di studio', servizio che è reso a tutt'oggi, in ottemperanza agli accordi originari. L'area archeologica è sede, durante la stagione estiva, di manifestazioni di spettacolo (teatro e musica) veicolati dall'attività di sorveglianza e accoglienza del Museo stesso.

### 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

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura		<b>8.30-19.30, dal lunedì al sabato</b> Per i festivi, consultare il sito web alla pagina: <a href="http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/242/ansedonia-citt-di-cosa">http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/242/ansedonia-citt-di-cosa</a>
Giorni di apertura		Tutti i giorni, ad eccezione dei giorni considerati festivi (ai sensi del D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)
Attesa per l'acquisto del biglietto:		Attesa massima 5 min; non occorre prenotazione.
<b>Biglietto:</b>		intero € 2,00 - ridotto € 1,00

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Accoglienza</b>		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"><li>• esistenza di un punto informativo</li></ul>	<i>SI</i>	Il punto informativo si trova presso la biglietteria.
<ul style="list-style-type: none"><li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li></ul>	<i>SI</i>	Presso il punto informativo si trovano schede divulgative curate dalla Sezione Didattica della SBA Toscana, distribuite gratuitamente e asportabili.
<ul style="list-style-type: none"><li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</li></ul>	<i>SI</i>	<a href="http://www.comune.firenze.it/soggetti/sat/musei/Musei/cosant.html">http://www.comune.firenze.it/soggetti/sat/musei/Musei/cosant.html</a> <a href="http://www.archeologia.beniculturali.it/pages/atlante/S50.html">http://www.archeologia.beniculturali.it/pages/atlante/S50.html</a> <a href="http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/242/ansedonia-citt-di-cosa">http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/242/ansedonia-citt-di-cosa</a>
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• presenza di segnaletica</li></ul>	<i>SI</i>	
Accesso facilitato per persone con disabilità	<i>NO</i>	
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>SI</i>	Le tre sale sono aperte totalmente e in maniera continuata.
- spazi dedicati alla fruizione		
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi		Tempo massimo di attesa 5 min.
- attesa per l'accesso alla visita per scuole		Tempo massimo di attesa 5 min.
- attesa per l'accesso per altre categorie		Tempo massimo di attesa 5 min.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la		

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	SI SI	Tutte le sale sono dotate di pannelli e didascalie interne alle vetrine. Le schede mobili vengono distribuite alla biglietteria.
- guide brevi	NO	
- catalogo generale	NO	
- audioguide	NO	.
- visite didattiche	SI	Solo a cura del Ministero della Pubblica Istruzione
- strumenti multimediali	SI	All'interno del museo è possibile accedere a materiale audiovisivo relativo all'antica città di <i>Cosa</i> ; è utilizzabile un CD Rom dedicato a <i>Cosa</i> e ai monumenti del territorio di Orbetello, diviso in diversi capitoli, ciascuno con numerose possibilità di approfondimento dei principali temi, con collegamenti specifici di tipo storico, tecnico, topografico.
-strumenti <i>on line</i>	NO	
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:	NO	
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.		
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive	NO	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	NO	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con		8.00-20.00 presso il Museo di Cosa (solo a cura degli addetti al servizio di vigilanza); 8.00-14.00 presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola 65, Firenze, a cura di

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
personale qualificato		personale qualificato.
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		8.00-14.00 presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola 65, Firenze, a cura di personale qualificato della Sezione Didattica;
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	<i>NO</i>	
- laboratori artistici e di animazione	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>NO</i>	
- altre iniziative	<i>NO</i>	
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative		
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione		8.00-14.00 presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola 65, Firenze
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI</i>	Circa il 50% del materiale esposto
- schede di restauro	<i>SI</i>	
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	Disponibili presso il Museo di Cosa
- archivio fotografico	<i>SI</i>	Fotocopertura totale di tutto il materiale esposto presso l'Archivio Fotografico della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola 65, Firenze
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO</i>	

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Non a cura del Museo di Cosa

<b>ACCESSO AL PATRIMONIO</b>		
<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Consultazioni	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi museali e nei magazzini	Destinatari: studiosi e ricercatori con lettera di presentazione Accesso: gratuito
Prestito	Per esposizioni	Destinatari: musei, enti, associazioni. Condizioni: previo parere del Soprintendente e/o della Direzione Generale per le Antichità
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio dello Stato nel rispetto della normativa vigente sui beni culturali	Destinatari: nessuna restrizione, previa autorizzazione preventiva da parte del Soprintendente
Concessione di spazi	Concessione d'uso di spazi interni ed esterni per attività di tipo culturale, in presenza di personale del Museo	Destinatari: nessuna restrizione, previa autorizzazione preventiva da parte del Soprintendente

## **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 con le seguenti modalità: avvalersi dei moduli allegati, ovvero inviare una e-mail al seguente indirizzo: [sba-tos@beniculturali.it](mailto:sba-tos@beniculturali.it) o un fax al seguente numero: 055 242213. Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.)

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, sul sito Internet e attraverso consegna di copia al visitatore.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

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

**Museo Archeologico Nazionale di Cosa**

Via delle Ginestre, loc. Ansedonia, Orbetello (GR)  
Tel./Fax 0564 /881421

**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**