

SISTEMA MAEC-PARCO

CARTA DEI SERVIZI

A seguito della convenzione stipulata tra il Comune di Cortona e l'Accademia Etrusca nel 2018 per la "Gestione ed il funzionamento del Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona, del Parco Archeologico e della Biblioteca del Comune e dell'Accademia Etrusca", e tenuto conto dell'accordo tra la Soprintendenza ABAP di SI-AR-GR e il Comune di Cortona per la "Gestione e la valorizzazione del Parco Archeologico del Sodo", è stato istituito il "Sistema MAEC-Parco" (di seguito chiamato "Sistema MAEC-Parco").

Il Sistema MAEC-Parco, costituito dal MAEC, Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona e dal Parco Archeologico di Cortona, adotta la Carta della qualità dei servizi (d'ora in poi Carta) al fine di fissare principi e regole del rapporto che esso stabilisce con i cittadini che usufruiscono dei servizi museali e di quelli del Parco Archeologico.

La Carta costituisce un "patto" con gli utenti, vuole cioè essere uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità della loro fruizione, nonché di verificarne la rispondenza agli standard stabiliti e di esprimere le proprie valutazioni sulla loro efficienza, anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi è finalizzata a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto o ricevuto in consegna e a coniugare, per quanto possibile, le esigenze della sua tutela, conservazione e ricerca con la sua fruizione.

La presente Carta, approvata con deliberazione 25 novembre 2022 del Comitato Tecnico del MAEC, è stata elaborata con riferimento alle più recenti normative di riferimento.

Validità e aggiornamento

La Carta è valida a partire dall'avvenuta delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e ogni qualvolta si renda necessario per intervenute modifiche nei servizi erogati.

I. PRESENTAZIONE DEL SISTEMA MAEC-PARCO

a) Elementi identificativi

MAEC, Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona

Piazza Signorelli, 9 – Cortona (AR), Toscana

0575630415

<https://www.cortonamaec.org>

info@cortonamaec.org

<https://it-it.facebook.com/MAEC.Cortona/>

https://www.instagram.com/maec_cortona/

<https://www.youtube.com/user/MAEC2005>

MAEC parco, Parco Archeologico di Cortona

Loc. Sodo di Cortona

0575612786

<https://www.cortonamaec.org>

info@cortonamaec.org

<https://it-it.facebook.com/MAEC.Cortona/>

https://www.instagram.com/maec_cortona/

<https://www.youtube.com/user/MAEC2005>

b) Caratteristiche essenziali

IL SISTEMA MAEC-PARCO

Il Museo dell'Accademia Etrusca ha preso avvio a partire dal 1727, quando un ristretto gruppo di giovani nobili cortonesi, interessati alla cultura illuministica che andava affermandosi, si adoperarono affinché l'iniziale nucleo delle raccolte librerie e delle collezioni di materiali antichi di cui disponeva l'Accademia Etrusca, appena costituitasi ad opera dei fratelli Venuti, potesse ampliarsi ed essere messo a disposizione del pubblico. Grazie ai rapporti intrattenuti dall'Accademia con i settori più avanzati della cultura nazionale e internazionale allo scopo di approfondire gli studi archeologici, storici e della cultura "antiquaria", nel corso del tempo il Museo si è ulteriormente arricchito con opere di interesse archeologico e storico-artistico rinvenute nel territorio cortonese, ovvero acquistate o donate dai vari Soci e con oggetti d'arte e d'artigianato di varie epoche.

Accanto al Museo, e in un rapporto di stretta relazione con esso, ha da sempre operato la Biblioteca, che costituisce il secondo principale campo d'interesse dell'Accademia, la cui finalità istituzionale è quella della conservazione del patrimonio storico-artistico complessivo della Città e della sua diffusione presso la cittadinanza.

Nel 2005, per volontà del Comune di Cortona e dell'Accademia Etrusca, e con il supporto del progetto scientifico di Mario Torelli, nasce il MAEC, Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona, un Museo che oltre alle collezioni accademiche sopra richiamate, arricchitesi nel tempo, propone un organico percorso espositivo con opere e reperti provenienti dalle campagne di scavo condotte nel tempo sull'antica *polis* di Cortona e sul suo territorio.

Quanto al Parco Archeologico, istituito nel 2018, esso comprende una serie di siti etruschi e romani presenti all'interno dell'area urbana di Cortona e in quella adiacente ad essa: in città sono visibili la cinta muraria etrusca con la Porta Bifora, alcuni tratti murari venuti alla luce sotto le fondazioni di alcuni palazzi, la "volta a botte" etrusca presso porta Guelfa, la cisterna romana di via Bagni di Bacco; all'esterno della città ne fanno parte una serie di monumenti funerari, quali il tumulo di Camucia, il tumulo II del Sodo, la tomba di Mezzavia, la tanella Angori, la villa romana di Ossaia, una serie di strade basolate, nonché la tanella di Pitagora e tumulo I del Sodo che sono di proprietà dell'Accademia Etrusca.

Patrimonio ed Enti Proprietari

Nel MAEC, Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona confluisce:

- il materiale di proprietà dell'Accademia Etrusca, come da relativi inventari,
- il materiale dello Stato affidato al Comune e da questo depositato presso il MAEC, come da relativi inventari;
- il materiale del Comune di Cortona (collezioni Severini, tondo Signorelli)

Il Parco Archeologico di Cortona è costituito:

-dal materiale di proprietà dello Stato, pervenuto in gestione al Comune di Cortona con atto del 30 settembre 2017 e ss.mm.ii.;

-dal patrimonio di proprietà del Comune di Cortona ad esso afferente;

-dal patrimonio di proprietà dell'Accademia Etrusca di Cortona (c.d. Tanella di Pitagora e c.d. Primo Melone del Sodo, entrambi pervenuti per donazione).

In particolare, il Parco Archeologico comprende:

- Area archeologica del Sodo
- Tanella di Pitagora
- Tanella Angori
- Tomba di Mezzavia loc. il Passaggio
- Tumulo François di Camucia
- Villa romana di Ossaia
- Palazzo Diligenti – Cerulli – via Mazzuoli
- Volta a botte – via S. Sebastiano.

Il Sistema MAEC-Parco ha una struttura pubblico-privata.

Il coordinamento e la gestione delle attività del Sistema MAEC-Parco, sulla base dell'art. 5 della convenzione tra Comune di Cortona ed Accademia Etrusca, sono affidati ad un apposito Comitato Tecnico di nomina congiunta tra Comune di Cortona ed Accademia Etrusca.

Missione e funzioni

Il Sistema MAEC-Parco realizza i propri fini attraverso l'esercizio delle seguenti funzioni:

- inventariazione, catalogazione e ordinamento delle collezioni e dei materiali ad esso pertinenti;
- conservazione e tutela dei beni e delle strutture;
- documentazione, ricerca e studio sui materiali conservati;
- acquisizione e incremento di beni culturali;
- collaborazione, cooperazione e coordinamento con altri Musei, Biblioteche e Istituti di ricerca;
- promozione di rapporti con il territorio di riferimento;
- esposizione permanente delle collezioni;
- pubblica fruizione dei beni ed accesso alle relative conoscenze;
- promozione e gestione di attività espositive anche temporanee e organizzazione di eventi, anche in collaborazione con altri soggetti;
- realizzazione pubblicazioni scientifiche e divulgative sui temi di competenza;
- realizzazione di attività educative e didattiche anche attraverso servizi specifici destinati alla scuola;
- informazione dei cittadini e promozione della loro partecipazione.

Informazioni sui progetti di miglioramento dell'offerta culturale e dei servizi del Sistema MAEC-Parco sono consultabili sul sito internet ufficiale www.cortonamaec.org

II. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Come raggiungere il MAEC

In treno

Linea Ferroviaria Firenze/Roma: Stazione di Terontola o di Camucia. Linea Ferroviaria Terontola-Perugia-Assisi-Terni: Stazione di Terontola. Arrivati alle stazioni sopra indicate è possibile raggiungere Cortona con taxi o autobus Autolinee Toscane.

In auto

Uscire dall'autostrada del Sole (A1) al casello Valdichiana. Subito dopo l'uscita dal casello prendere la superstrada E45 (raccordo Siena-Perugia) in direzione Perugia ed uscire alla seconda uscita per Cortona (Cortona San Lorenzo). Da lì basterà seguire le indicazioni per Cortona. Arrivati sulla SR71, in località Camucia, deviare per Cortona.

Le coordinate GPS per i navigatori satellitare sono 43.275362, 11.985078

GOOGLE MAPS

Nelle vicinanze del Museo sono presenti parcheggi liberi e a pagamento.

Servizio autobus Autolinee Toscane

Alle stazioni di Camucia, Terontola, Arezzo o Castiglion Fiorentino è disponibile un servizio autobus. Per maggiori informazioni visitare il sito www.at-bus.it

Come raggiungere il MAEC-parco

Percorrendo la SR71 in direzione Arezzo, all'altezza di loc. Sodo di Cortona, si svolta a sinistra in direzione Fratta e Ospedale, dopo 900 metri, sulla sinistra, una strada secondaria conduce all'ingresso del MAEC parco.

Le coordinate GPS per i navigatori satellitare sono 43.280423, 11.966456

GOOGLE MAPS

All'esterno del Parco Archeologico è presente un parcheggio libero.

III. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Il sistema MAEC-Parco garantisce l'apertura tutto l'anno secondo orari definiti, riportati nel sito www.cortonamaec.org

MAEC

Il MAEC prevede l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive con i seguenti orari:

Orario estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre)

dalle ore 10.00 alle ore 19.00

aperto tutti i giorni

Orario invernale (da 1° novembre al 31 marzo)

dalle ore 10.00 alle ore 17.00

chiuso il lunedì

Chiuso il 25 dicembre

Parco Archeologico

L'area archeologica del Sodo segue i seguenti orari di apertura:

Orario estivo (dal 1° aprile al 15 settembre)

aperto tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 19.00

Orario invernale (dal 16 settembre al 31 marzo)

venerdì, sabato e domenica dalle ore 10.00 alle ore 14.00

Chiuso il 25 dicembre, 1° gennaio

Ogni altra apertura straordinaria verrà comunicata nel sito www.cortonamaec.org

Bigliettazione

L'accesso al Sistema MAEC-Parco è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dal Comitato Tecnico.

MAEC

Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono le seguenti:

Biglietto intero € 10.00

Biglietto ridotto € 7.00

- gruppi con più di 15 persone
- famiglie di almeno 4 persone
- bambini da 7 a 12 anni
- possessori di Edumusei Card
- possessori di Musei Senesi Card
- soci FAI
- soci Associazione Nazionale Carabinieri sez. di Cortona e loro accompagnatori
- titolari della Carta dello Studente universitario della Toscana
- possessori del biglietto del Festival COTM, Cortona On The Move
- possessori del biglietto della Fortezza Medicea di Cortona
- possessori di biglietto corsa semplice Trenitalia (treni regionali o Frecciarossa con destinazione Camucia-Cortona o Terontola-Cortona, valido fino a due giorni precedenti la data di ingresso)
- possessori di abbonamento regionale Trenitalia (anche con applicazione sovraregionale, in vigore e valido, con origine e/o destinazione una qualunque stazione in Umbria o in Toscana)
- convegnisti centro congressi Sant'Agostino
- possessori del biglietto del Museo di Città di Castello

Biglietto ridotto € 3.00

- Gruppi di scolaresche

Biglietto gratuito

- scuole del Comune di Cortona
- persone con disabilità e accompagnatori
- bambini da 0 a 6 anni
- accompagnatori di scolaresche (max 2 insegnanti)
- accompagnatori di gruppi di minimo 15 persone (max 1 accompagnatore per gruppo)
- guide turistiche nell'esercizio della propria attività provvisti di tesserino
- soci ICOM
- giornalisti professionisti provvisti di tesserino con bollino dell'anno in corso
- funzionari del MiC provvisti di tesserino
- residenti nel Comune di Cortona

Biglietto cumulativo MAEC + Parco Archeologico

- intero € 13
- ridotto € 8 (valido per le stesse categorie del biglietto ridotto del MAEC)

Biglietto MAEC + Parco Archeologico SPECIAL

disponibile solo in date particolari, consulta la sezione eventi

- € 7

Biglietto della mattina di Capodanno:

- intero € 20
- ridotto € 15

Parco archeologico

Biglietto intero € 5,00

Biglietto ridotto € 3,00 per le seguenti categorie:

- gruppi con più di 15 persone
- famiglie di almeno 4 persone
- possessori di Edumusei Card
- soci FAI
- titolari della Carta dello Studente universitario della Toscana
- possessori di biglietto corsa semplice Trenitalia (treni regionali o Frecciarossa con destinazione Camucia-Cortona o Terontola-Cortona, valido fino a due giorni precedenti la data di ingresso)
- possessori di abbonamento regionale Trenitalia (anche con applicazione sovraregionale, in vigore e valido, con origine e/o destinazione una qualunque stazione in Umbria o in Toscana)
- soci Associazione Nazionale Carabinieri sez. di Cortona e loro accompagnatori

Biglietto gratuito

- scolaresche
- utenti minori di 18 anni
- cittadini residenti nel Comune di Cortona
- accompagnatori di scolaresche (max 2 persone)
- portatori di handicap e accompagnatore
- guide turistiche nell'esercizio della propria attività provvisti di tesserino
- soci ICOM
- funzionari del MiC provvisti di tesserino
- giornalisti professionisti provvisti di tesserino e bollino relativo all'anno in corso

L'acquisto del biglietto è possibile sia in presenza sia on-line nel sito www.cortonamaec.org

Per ragioni di studio o di ricerca potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli studiosi che ne faranno richiesta tramite e-mail a segreteria@cortonamaec.org.

Le biglietterie si trovano all'ingresso del MAEC e presso l'area archeologica del Sodo.

Informazione e orientamento

Nell'area di prima accoglienza presso la biglietteria del MAEC è a disposizione dell'utenza materiale informativo in italiano e inglese relativo a:

- mappa e presentazione del museo
- mappa tattile in braille
- eventuali brochure relative a manifestazioni e mostre temporanee.

Per ulteriori maggiori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo: info@cortonamaec.org o consultare il sito: www.cortonamaec.org

Guardaroba

Presso la biglietteria sia del MAEC che dell'area archeologica del Sodo è funzionante un guardaroba libero e gratuito. 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.

Collegamento WI-FI

All'interno del MAEC e del Parco Archeologico è possibile accedere liberamente alla rete WI-FI.

Accesso animali

Gli amici a quattro zampe potranno entrare al Museo se tenuti in braccio o all'interno di appositi trasportini. Per accedere al Parco Archeologico basterà che siano tenuti al guinzaglio.

IV. ACCESSIBILITÀ

Accesso facilitato per persone con disabilità

L'accessibilità e la mobilità interna al MAEC per gli utenti è assicurata per la maggior parte della struttura, fatta eccezione per il primo piano (mezzanino) del Museo e per il terzo piano (Collezione Severini e Biblioteca Alta), non serviti dall'ascensore.

Scivoli e pedane apposite consentono di raggiungere l'ingresso del Museo alle persone con disabilità motoria.

All'interno del Museo un ascensore e un minilift permettono la visita libera nei piani della struttura accessibili anche alle persone con disabilità motoria. Il MAEC è inoltre fornito, in alcune sezioni, di mappe tattili e didascalie in braille per non vedenti e ipovedenti.

È presente anche un punto nursery.

È disponibile un bagno per persone con disabilità motoria nella sala 3 del MAEC.

L'area del parco archeologico è liberamente fruibile in autonomia anche da parte di persone con disabilità.

V. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

Il MAEC è costituito da una trentina di sale espositive, al cui interno sono presenti sia materiali in deposito appartenenti allo Stato che manufatti di proprietà dell'Accademia Etrusca o del Comune di Cortona.

Il percorso di visita si snoda su vari piani; quello consigliato inizia scendendo le scale, a destra della biglietteria, fino al piano interrato, dove nelle prime 4 sale è illustrata la storia dell'insediamento cortonese dalla Preistoria fino agli Etruschi. All'uscita della sala 4 si accede, mediante una rampa, al piano sovrastante da dove ha inizio il percorso che illustra monumenti e manufatti della civiltà etrusca, fino ad arrivare al periodo romano con la villa di Ossaia.

Adiacente alla sala 14 si trovano le scale che conducono al piano nobile del palazzo (piano secondo) dedicato alle collezioni dell'Accademia Etrusca di Cortona. Il percorso continua al piano terzo dove sono ospitate le Sale Severini e l'antica sede dell'Accademia Etrusca con la Biblioteca settecentesca.

Le persone con disabilità motoria possono utilizzare il minilift per visitare le sale dei piani interrati del Museo e l'ascensore per quelle del piano nobile di palazzo Casali.

La visita al MAEC-Parco comincia dall'area archeologica del Sodo dove si trovano la biglietteria, l'info-point e le tombe principesche denominate "meloni" per la loro forma tondeggianti. La visita ai monumenti archeologici continua con la tomba di Mezzavia, non distante dai tumuli del Sodo, con la tomba François, posta al centro di Camucia e, risalendo la collina di Cortona, con la tanella di Pitagora e la tanella Angori.

Dentro la città di Cortona sono ancora visibili i resti delle varie fasi dell'insediamento etrusco, fra cui alcuni tratti delle mura urbiche, Porta Bifora, una serie di strutture sotterranee.

Dell'epoca romana si conserva, su tutto il territorio, il reticolo di strade basolate, alcune delle quali ancora percorribili, e i resti della villa tardo repubblicana e imperiale di Ossaia.

VI. IMPIANTI E SICUREZZA

Il Museo è impegnato ad assicurare la sicurezza e la conservazione delle opere di cui dispone, oltre che la loro fruizione da parte di tutti i cittadini prestando attenzione, nel contempo, alla eliminazione, ove possibile, delle barriere architettoniche, compatibilmente con la sua collocazione in un palazzo storico.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative e di impianti illuminotecnici flessibili, a garanzia del risparmio energetico; è anche previsto in alcune sale un impianto di climatizzazione funzionale alle esigenze conservative.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale. Esso è dotato di porte di emergenza adeguatamente segnalate lungo il percorso, che si aprono automaticamente con l'attivazione dell'allarme.

VII. VALORIZZAZIONE

Il Sistema MAEC-Parco comunica il calendario delle attività nel proprio sito web www.cortonamaec.org.

Esso assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'area di accoglienza, il sito web ufficiale www.cortonamaec.org, i Social media (Facebook, Instagram, YouTube), la newsletter e gli organi di informazione locali.

a. Esposizioni temporanee

Il Sistema MAEC-Parco, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali, programma e organizza, periodicamente, mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

b. Attività di promozione del patrimonio

La storia del MAEC è caratterizzata dall'impegno a valorizzare il proprio patrimonio. A tal fine:

- programma attività ed iniziative per far conoscere le opere e le collezioni possedute;
- organizza periodicamente mostre all'interno dei propri spazi espositivi dando rilievo alle opere ordinariamente esposte, che più si collegano al tema della mostra;
- organizza convegni di studio, tavole rotonde, incontri per illustrare figure, opere e temi utili a delineare e far conoscere l'identità del Museo e la storia dell'Accademia;
- programma annualmente incontri dal titolo "Domeniche al Museo";
- organizza concerti, presentazioni di libri, letture, incontri con studenti e, in alcune occasioni in lingua inglese, con la comunità degli stranieri residenti nel territorio.

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il Museo dispone di un Catalogo delle collezioni in lingua italiana e in inglese, di una Guida breve, oltre che di Guide tematiche su alcune collezioni, anche per bambini. Annualmente l'Accademia Etrusca pubblica un "Annuario" in cui confluiscono anche studi e ricerche sul patrimonio museale esposto e sui monumenti del Parco Archeologico. In occasione delle mostre programmate all'interno del Museo sono pubblicati i relativi Cataloghi scientifici. Tali materiali sono disponibili presso il bookshop allestito nella biglietteria del Museo

Viene altresì diffusa una newsletter. Il Museo è presente nei canali social.

VIII. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Il patrimonio del Museo è costituito da una sezione collezionistica nella quale confluiscono i materiali di proprietà dell'Accademia Etrusca raccolti fin dalla fondazione di tale Istituto: tali materiali – per un complesso di 6265 pezzi ad oggi – sono tutti inventariati e in gran parte catalogati (circa il 75%). Nel complesso dei beni di proprietà accademica, solo una piccola parte non è esposta ed è conservata nei depositi (circa 15%).

L'altra sezione museale, di carattere topografico, è composta da materiali di proprietà dello Stato, concessi in deposito temporaneo al Comune di Cortona o all'Accademia Etrusca; i beni esposti sono tutti inventariati; una parte di materiali, provenienti da scavi recenti, è conservata in depositi messi a disposizione dal MAEC e dotati di inventario di scavo.

Nel Museo sono conservate anche opere di proprietà del Comune di Cortona: collezione Severini, tondo Signorelli, tutte regolarmente inventariate e catalogate.

Il Museo è dotato di un catalogo informatizzato per una parte delle opere. Su richiesta motivata è possibile accedere alle informazioni e alle immagini del materiale, ove esistenti.

Il Museo redige schede di restauro e di movimentazione delle opere sottoposte a restauro o spostamento. A richiesta motivata le schede sono consultabili.

IX. SERVIZI EDUCATIVI

I servizi educativi del Museo sono espletati, su indicazioni del Comitato Tecnico di Gestione, da un soggetto preposto ai servizi museali. Il personale addetto a tale attività dispone di adeguata professionalità in materia. I servizi educativi proposti in maniera continuativa sono di seguito indicati:

- visite guidate per scolaresche, anche a carattere tematico per i diversi ordini e gradi di scuole;
- visite guidate a singoli e gruppi anche a carattere tematico;
- laboratori didattici e artistici e di animazione per ragazzi;
- campus esperienziali presso il Museo e il Parco Archeologico;
- attività connesse all'alternanza Scuola-lavoro;
- corsi di formazione per docenti e studenti anche esterni al Museo.

X. SERVIZI SPECIALISTICI

-Catalogo: il Museo dispone di catalogo cartaceo a schede, consultabile su richiesta motivata negli orari d'ufficio.

Il Museo si avvale della collaborazione di:

-Biblioteca:

Piazza L. Signorelli, 9 – 52044 Cortona (AR)

Tel. 0575 637236

email p.rocchini@comune.cortona.ar.it

Il catalogo è consultabile on-line [CATALOGO ON-LINE](#)

-Archivio Comunale:

Piazza L. Signorelli, 9 – 52044 Cortona (AR)

Tel. 0575 637236
email p.rocchini@comune.cortona.ar.it
Consultabile su appuntamento

XI. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Museo, in quanto struttura legata alla storia dell'Accademia Etrusca di Cortona, ha da sempre proposto e favorito collegamenti con istituti culturali italiani ed esteri di grande prestigio e questo ha consentito, tra l'altro, di organizzare mostre internazionali e scambi culturali che hanno giovato a far conoscere la Città. Con riferimento al territorio circostante il Sistema MAEC Parco è impegnato nel promuovere iniziative di vario genere: culturale, educativo, ricreativo che possano far crescere nei cittadini un sempre maggiore interesse per i beni culturali.

In occasione di mostre vengono attivate, di volta in volta, forme di integrazione tariffaria con musei del territorio e sono predisposti itinerari turistico-culturali per valorizzare al meglio il patrimonio in un'ottica, quando le condizioni lo consentono, di *museo diffuso*.

Al momento è attivo un accordo con le Ferrovie dello Stato in virtù del quale è prevista una scoutistica nell'accesso alle strutture del Sistema MAEC Parco, come sopra indicato.

Una particolare attenzione è prestata alla collaborazione con Università, Accademie ed Istituti culturali per ricerche che consentono di condurre studi e approfondimenti sul patrimonio museale e sulla storia delle sue collezioni museali.

XII. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo persegue i seguenti obiettivi di miglioramento:

- recupero di nuovi spazi espositivi e completamento dei lavori di sistemazione dei monumenti del Parco Archeologico;
- adeguamento dell'allestimento agli standard di fruizione da parte dei visitatori;
- incremento del numero dei visitatori;
- attività di audience development finalizzata a conoscere le problematiche che emergono nell'ambito dei servizi museali;

XIII. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Il Sistema MAEC-Parco intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal d.lgs. 113/2018. Per la verifica della qualità dei servizi, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Sistema MAEC-Parco si prefigge di raggiungere (cfr. sezione III).

XIV. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti delle strutture del Sistema MAEC-Parco dovessero riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi, potranno sporgere formale reclamo, da indirizzare al Presidente del Comitato Tecnico del MAEC, c/o Accademia Etrusca di Cortona, P.za Signorelli, 9, 52044 Cortona (AR). Il Comitato Tecnico si impegna a rispondere quanto prima e comunque entro 30 giorni.

Il sistema MAEC-Parco accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Presso la biglietteria del Museo e presso quella del Parco è disponibile un apposito registro cartaceo su cui riportare tali annotazioni.

XV.INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Sistema MAEC-Parco svolge regolare attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi di customer satisfaction, mettendo a disposizione appositi strumenti (questionari cartacei, interviste a campione, QRcode, touch screen), nel rispetto della normativa vigente in materia della tutela della privacy.

I risultati di tale attività sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

XVI.COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo presso le biglietterie del Museo e del Parco archeologico.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Tramite l'apposito modulo¹ sono bene accolti suggerimenti, segnalazioni, proposte e reclami fatti dagli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente Carta; essi possono essere inviati per posta a Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona, Piazza Signorelli 9 52044 Cortona (AR) o tramite e-mail a segreteria@cortonamaec.org oppure possono essere depositati presso l'apposito contenitore predisposto nell'area accoglienza del museo.

Ai moduli pervenuti viene data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

XVII.REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento ogni 3 anni ed ogni qualvolta il Comitato Tecnico del Sistema MAEC-Parco ne ravvisi la necessità. Data ultimo aggiornamento 27/06/24.

SERVIZI AL PUBBLICO

Servizi di base - Regolarità e continuità

Accesso

Fruizione

Ampiezza

Il 100% delle sale del MAEC è attualmente aperto alla fruizione. La modalità di visita è libera nell'ambito del percorso suggerito.

Del Parco Archeologico, diffuso sul territorio cortonese, è garantita la fruizione continuativa dell'area archeologica del Sodo. Gli altri siti possono essere visitati su prenotazione, richiedendo in anticipo l'apertura tramite e-mail a prenotazioni@cortonamaec.org

Depositi

Il MAEC è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

Efficacia della mediazione Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:

- Pannelli didattici esplicativi del percorso espositivo sui vari piani di esposizione;
- Didascalie

¹ Scaricabile on line. Cfr. Allegato 1

- Mappe per l'individuazione del territorio in epoca antica e per il rilevamento dei ritrovamenti archeologici delle varie epoche antiche;
- Ricostruzioni plastiche, calchi e modellini;
- Ricostruzioni tridimensionali tattili per ipo e non vedenti;
- Video di ambientazione e ricostruzione dei contesti
- Audioguida gratuita tramite app scaricabile su smartphone

Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali

- Guida in Braille del MAEC da richiedere al personale addetto ai servizi di accoglienza e vigilanza;
- Percorso tattile per non vedenti con accompagnamento;
- Percorso tattile per non vedenti con riproduzioni 3D di alcuni reperti.

Stage formativi e tirocini

Il Museo è sede ospitante di stage formativi e corsi di tirocinio per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage e dei tirocini sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

Pubblicazioni

Il Sistema MAEC-Parco, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura pubblicazioni scientifiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia con contenuti pertinenti alla propria missione. Tali prodotti possono essere acquistati presso il bookshop o on line

SERVIZI AL PUBBLICO

SERVIZI AGGIUNTIVI

I servizi aggiuntivi sono affidati **in concessione** ai soggetti gestori dei Servizi Museali, che li gestiscono direttamente previo accordo con il Comitato Tecnico del MAEC.

Bookshop

Nell'area di accoglienza è allestito un bookshop specializzato in pubblicazioni e gadget riguardanti l'archeologia e la storia di Cortona e del territorio. Il servizio di bookshop è accessibile durante l'orario di apertura del Sistema MAEC-Parco.

Servizi educativi

Nel Sistema MAEC-Parco sono disponibili visite e laboratori didattici dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi informali. Tali servizi sono organizzati sia in apertura ordinaria sia straordinaria del Sistema MAEC-Parco e sono finalizzati a diffondere la conoscenza dell'archeologia e della cultura della città e del suo territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a pagamento ed è disponibile su prenotazione scrivendo a prenotazioni@cortonamaec.org.

Sono disponibili le informazioni sulle attività didattiche nel sito web www.cortonamaec.org e ai seguenti links [AUDIOGUIDE E VISITE GUIDATE](#) e [ATTIVITÀ DIDATTICHE](#)

Servizio di visite guidate

Il servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è a pagamento e periodicamente a disposizione dell'utenza adulta sia per percorsi di visita al l'interno del museo che per percorsi esterni.

Per la visita al museo, il servizio è attivabile previa prenotazione scrivendo a prenotazioni@cortonamaec.org

Sono disponibili le informazioni sulle visite guidate nel sito web www.cortonamaec.org e ai seguenti links AUDIOGUIDE E VISITE GUIDATE.

XVIII. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ (E STANDARD DI RIFERIMENTO)	IMPEGNI DEL SISTEMA MAEC-PARCO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura (minimo 7 ore)	Il Sistema MAEC-Parco è aperto tutto l'anno MAEC Orario estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) aperto tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00 Orario invernale (da 1° novembre al 31 marzo) martedì-domenica dalle ore 10.00 alle ore 17.00 - chiuso il lunedì Chiuso il 25 dicembre PARCO Orario estivo (dal 1° aprile al 15 settembre) aperto tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 19.00 Orario invernale (dal 16 settembre al 31 marzo) venerdì, sabato e domenica dalle ore 10.00 alle ore 14.00 Chiuso il 25 dicembre, 1° gennaio
Giorni di apertura (tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <ul style="list-style-type: none"> • Non più di un giorno settimanale feriale • Giorni considerati festivi (1° gennaio, 1° Maggio, 25 Dicembre) 	MAEC n. 341; Parco n. 267
Acquisto del biglietto <ul style="list-style-type: none"> - in sede - on line 	Sì Sì sul sito www.cortonamaec.org
Attesa per l'acquisto del biglietto	0-10 minuti
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Sì presso la biglietteria
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Sì - brochure e mappe

• disponibilità di informazioni on line sui servizi	Sì
• presenza di segnaletica	Sì
• accesso facilitato per persone con disabilità	Sì
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<u>Disponibilità del materiale fruibile</u> <i>(non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale):</i>	100%
• sale aperte alla fruizione	
• spazi dedicati alla fruizione	Sì
<u>Rapidità della fruizione:</u>	
• attesa per l'accesso alla visita per gruppi	Max 15 minuti
• attesa per l'accesso alla visita per scuole	Max 15 minuti
• attesa per l'accesso per altre categorie	Max 15 minuti
Efficacia della mediazione	
<u>Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:</u>	
• pannelli e/o schede mobili	Pannelli e didascalie sul 100% dell'esposizione
• guide brevi	Sì, a pagamento
• catalogo generale	Sì, a pagamento
• audioguide	Sì, gratuite izi.travel
• visite didattiche	Sì, a pagamento
• strumenti multimediali	Sì
• strumenti on line	Sì
Assistenza qualificata alle categorie svantaggiate:	
• in via continuativa	No
• su richiesta	Sì
<u>Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali:</u>	
• esistenza di strumenti e	Sì, catalogo mappe tattili e didascalie in braille per ipo e non

sussidi specifici • esistenza di percorsi specifici	vedenti Sì
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Sì
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	No
Ampiezza	
<u>Iniziative:</u>	
• visite e percorsi tematici	Sì
• laboratori sperimentali	Sì
• corsi di formazione per operatori didattici	Sì
• progetti speciali in convenzione con le scuole	Sì

Obiettivi di miglioramento

Il Sistema MAEC-Parco è impegnato a migliorare la fruizione dei propri monumenti (in particolare quelli del Parco e di alcune tra le opere più significative, come il Lampadario etrusco per il quale è previsto un nuovo allestimento).

Indagini di customer satisfaction

Il Sistema MAEC-Parco effettua periodicamente rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. Il Sistema MAEC-Parco accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. Il Sistema MAEC-Parco effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Superficie espositiva (mq) Oltre 2000 mq (MAEC)

Numero totale sale MAEC: 40

Numero dei visitatori annui: fascia 20.000-50.000

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

A / To Sistema MAEC-Parco

Indirizzo / Address Piazza Signorelli 9, 52044 Cortona
(AR)

email segreteria@cortonamaec.org

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA / COMPLAIN FROM:

COGNOME / FIRST NAME: _____

NOME / SURNAME: _____ NAZIONALITA' /
NATIONALITY: _____ TELEFONO/PHONE:

E-MAIL: _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS:

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS: _____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS:

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.

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days