

# **LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELL'OPERA DEL DUOMO**

in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

Aggiornata con delibera del Consiglio di Fabbriceria del 29/01/2021



## SOMMARIO

<b>FINALITA' DELLA CARTA</b> .....	3
<b>I PRINCIPI DELLA CARTA</b> .....	3
<b>Uguaglianza ed imparzialità</b> .....	3
<b>Continuità</b> .....	3
<b>Partecipazione</b> .....	3
<b>Efficienza ed efficacia</b> .....	3
<b>Sicurezza e riservatezza</b> .....	4
<b>Disponibilità e chiarezza</b> .....	4
<b>IL MUSEO</b> .....	5
<b>Modalità di accesso e informazioni</b> .....	6
<b>Servizi di comunicazione esterna</b> .....	6
<b>Servizi di informazione e accoglienza</b> .....	6
<b>Altre attività</b> .....	7
<b>Norme a tutela delle opere e dei visitatori</b> .....	7

## **FINALITA' DELLA CARTA**

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo 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.

Ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

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, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente.

## **I PRINCIPI DELLA CARTA**

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali".

### **Uguaglianza ed imparzialità**

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

Il Museo si adopera per promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti dall'Ente. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate tramite i canali istituzionali ed 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 modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

### **Efficienza ed efficacia**

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.

### **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, senza aver acquisito preventivamente il consenso degli interessati.

### **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.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta si ispira ai principi enunciati nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998);
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 – Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei;
- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (*International Council of Museums*) adottato dalla XV assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni;
- Indicazioni operative della Regione Toscana per l'adeguamento dei musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento di cui al D.M. 10 maggio 2001, approvate con deliberazioni della Giunta regionale n. 1021 dell'11 ottobre 2004 e n. 1093 del 2 novembre 2004;

- DM 20 maggio 1992, n.569 “Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre”;
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali;

La Carta è resa pubblica attraverso il sito dell’Opera di Santa Maria del Fiore: <https://duomo.firenze.it/it/home> ed è messa a disposizione degli utenti in forma cartacea a chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Museo.

## **IL MUSEO**

Il Museo del Duomo è parte del complesso Monumentale della Fabbriceria di Opera di Santa Maria del Fiore.

Fondato nel 1891, il Museo dell’Opera del Duomo di Firenze trae le sue origini nell’intento della Fabbriceria di riprendere possesso delle Cantorie di Luca della Robbia e Donatello che erano state date in deposito alle Regie Gallerie degli Uffizi e riunire i numerosi manufatti di valore stivati nei depositi del Duomo.

Esso racchiude un patrimonio culturale di importanza storico-artistica unica, con la maggiore concentrazione di scultura monumentale fiorentina al mondo: statue e rilievi medievali e rinascimentali in marmo, bronzo e argento di Arnolfo di Cambio, Andrea Pisano, Lorenzo Ghiberti, Donatello, Luca della Robbia, Antonio Pollaiuolo, Andrea del Verrocchio, Michelangelo Buonarroti ed altri ancora.

Queste opere furono realizzate per gli esterni ed interni delle strutture ecclesiastiche che sorgono davanti al Museo: il Battistero di San Giovanni, la Cattedrale di Santa Maria del Fiore con la Cupola del Brunelleschi, il Campanile di Giotto. Nel corso dei secoli questi capolavori sono stati rimossi dalla collocazione originaria e raccolti nel Museo per motivi di tutela e conservazione o per modifiche e ammodernamenti. La missione particolare del Museo dell’Opera del Duomo è quella di presentare e ricontestualizzare in modo adeguato le opere commissionate per questi edifici, che nell’insieme costituiscono ciò che è oggi il complesso monumentale dell’Opera di Santa Maria del Fiore.

Nel corso dei suoi 130 anni di storia il Museo si è considerevolmente ampliato e dalle iniziali tre sale attualmente è composto da 28 spazi espositivi della collezione permanente, su tre livelli.

Il Museo è un’istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l’attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione, comunicazione e valorizzazione delle proprie collezioni
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l’organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare su temi storico artistici e architettonici anche in collaborazione con Università ed altri Musei.

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

### **Modalità di accesso e informazioni**

Al Museo dell'Opera si accede dall'ingresso in Piazza Duomo n. 9.

Il Museo è accessibile ai visitatori con disabilità motorie.

Orario di visita: tutti i giorni dalle 9 alle 19.30, il Museo è chiuso ogni primo martedì del mese, 1 gennaio, Pasqua, 25 dicembre.

Il Museo è dotato di un punto informazioni presso la biglietteria in Piazza Duomo 14/r e contattando il centralino dell'Opera di Santa Maria del Fiore: 0552302885 dalle 9.00 alle 18.00.

Si possono ottenere altre informazioni consultando il sito web istituzionale, costantemente aggiornato su aperture e variazioni di orario e tramite il pieghevole informativo a disposizione all'ingresso.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni.

Le tariffe, il costo dei biglietti e le riduzioni sono reperibili sul sito istituzionale sulla pagina dedicata alla biglietteria nonché esposti presso la biglietteria fisica.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Le prenotazioni si possono effettuare tramite il sito web, mentre le prenotazioni di gruppi e/o tour guidati attraverso l'ufficio commerciale all'indirizzo di posta elettronica [commerciale@duomo.firenze.it](mailto:commerciale@duomo.firenze.it).

Tutte le informazioni inerenti le prenotazioni sono reperibili online alla pagina web istituzionale.

### **Servizi di comunicazione esterna**

Sul sito internet: <https://duomo.firenze.it/it/home> sono reperibili le informazioni in italiano e inglese sul Museo, condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi, dati costantemente aggiornati.

### **Servizi di informazione e accoglienza**

- Biglietteria
- Biglietteria automatica senza costo di prevendita
- Biglietteria on line: il biglietto può essere acquistato online dal sito <https://operaduomofirenze.skiperformance.com/it/>
- Assistenza al pubblico
- Servizio di guardaroba incluso nel prezzo del biglietto (solo per il deposito obbligatorio di borse di grandi dimensioni, zaini, ombrelli e altri oggetti che possano essere giudicati non idonei dal personale di sorveglianza ad essere introdotti nei monumenti)
- Servizi igienici (accessibili ai disabili)

- Caffetteria
- Bookshop
- Noleggio gratuito di sedie a rotelle

### **Altre attività**

L'Opera organizza attività dedicate a diverse categorie di soggetti, principalmente si tratta di attività educative per istituti scolastici ed attività rivolte a persone con bisogni speciali. Queste possono consistere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in: visite di valorizzazione, laboratori per i privati (singoli o associazioni) e per le scuole rivolte a bambini e adulti. Le attività sono descritte nel sito internet <https://duomo.firenze.it/it/visita>

### **Norme a tutela delle opere e dei visitatori**

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. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare al guardaroba del Museo borse voluminose e zaini.

Nel Museo non è consentito:

- 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;
- fumare
- consumare cibi o bevande
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione del Museo
- usare telefoni cellulari e selfie sticks
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami scrivere all'indirizzo di posta elettronica istituzionale: [opera@duomo.firenze.it](mailto:opera@duomo.firenze.it).