Museo delle Terre Nuove Toscane

Carta dei servizi

Articolo 1

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo delle Terre Nuove Toscane di San Giovanni Valdarno (Arezzo), di seguito 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.

La Carta dei Servizi si ispira, oltre che alla normativa in materia della Regione Toscana:

a) ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici
b) all'art. 11 D. Lgs. 286/99 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazionedei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a normadell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*"
c) al D.M.10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard difunzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico
d) al Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums

Articolo 2

Il Comune di San Giovanni Valdarno (Arezzo) ha istituito il museo per custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città di San Giovanni Valdarno e del suo territorio, con particolare riferimento all'origine e allo sviluppo delle Terre Nuove Toscane.

Il museo è una struttura culturale permanente, aperta al pubblico, senza fini di lucro, della quale è titolare il Comune di San Giovanni Valdarno.

Il museo ha sede nel Palazzo di Arnolfo, sito in piazza Cavour n° 1, a San Giovanni Valdarno (Arezzo).

Articolo 3

Il museo nella sua attività si ispira ai principi di uguaglianza, erogando i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.

Il museo garantisce l'accesso a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta, con assoluta imparzialità, ispirando il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia, e continuità.

Il museo eroga i propri servizi con regolarità, con le tariffe d'ingresso e negli orari riportati nell'**allegato 1**, favorendo la partecipazione dei visitatori e degli utenti alla migliore definizione e realizzazione dei servizi stessi e individuando i modi e le forme con cui i visitatori possano esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Articolo 4

Il museo garantisce la conformità dei servizi erogati rispetto alla normativa vigente in materia di sicurezza e alle 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.

Articolo 5

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.

Il personale incaricato è impegnato a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile ai visitatori e agli utenti.

Il personale incaricato è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con i visitatori e gli utenti, anche nelle comunicazioni telefoniche ed elettroniche.

Articolo 6

Il museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M. 10 maggio 2001 e alle normative e alle disposizioni della Regione Toscana.

Articolo 7.
Il museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia (la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione), di efficienza (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), economicità, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei sevizi erogati.

Articolo 8

Tutti i cittadini possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e dalla presente Carta dei Servizi.

I visitatori e gli utenti del museo hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative, a comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il museo è dotato di un punto di informazione e prenotazione.

E' possibile comunicare col museo attraverso la posta ordinaria, il telefono, il fax, la posta elettronica.

Articolo 9
L'orario di apertura al pubblico del museo e le tariffe d'ingresso sono stabiliti annualmente dal Comune di San Giovanni Valdarno, nel rispetto degli standard vigenti, e vengono adeguatamente pubblicizzato tramite affissione all'ingresso del museo e pubblicazione sul sito web del Comune di San Giovanni Valdarno.

Articolo 10
L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, secondo un tariffario stabilito annualmente dal Comune di San Giovanni Valdarno, pubblicizzato tramite affissione all'esterno del museo, sul sito del Comune di San Giovanni Valdarno.

Articolo 11
Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi.

È obbligatoria la prenotazione per le attività didattiche e per i laboratori.

Articolo 12
Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto presso la biglietteria del museo.

.
Articolo 13
I visitatori e gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e 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 sono motivo sufficiente per l'allontanamento dal museo.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del museo i bagagli.

Articolo 14

Il museo eroga i seguenti servizi:

- visite
- accesso al patrimonio
- progetti culturali
- formazione e didattica
- promozione
- consulenze

Articolo 15

Nel museo è vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle opere esposte, degli allestimenti
- fumare
- consumare cibi e bevande
- usare il cellulare o altri apparecchi elettronici

Articolo 16

Il permesso di fotografare opere d'arte o fare riprese filmate nel museo, a scopo professionale, di studio o commerciale, può essere concesso dal Comune di San Giovanni Valdarno, previa autorizzazione del direttore del museo, dietro presentazione di domanda scritta, con le modalità e i criteri stabiliti da apposito atto.

Il richiedente deve impegnarsi a consegnare al museo copia della ripresa effettuata, oltre che copia della eventuale pubblicazione qualora le riproduzioni siano utilizzate per scopi editoriali.

Il richiedente deve impegnarsi a citare sempre in modo chiaro e inequivocabile il museo concedente.

A chi non dovesse ottemperare alle suddette disposizioni, sarà negato il permesso di ulteriori riproduzioni, fatta salva ogni azione che si ritenga di dover far valere in sede amministrativa e giudiziaria.

Il permesso di riproduzione sarà negato quando lo stato di conservazione dell'oggetto della riproduzione ne possa pregiudicare la migliore conservazione.

I visitatori muniti di strumenti di ripresa portatile senza particolari attrezzature potranno eseguire fotografie nel museo con le limitazioni che verranno imposte dal direttore.

Articolo 17

Il museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal D. M. 10 maggio 2001, nonché dalle normative e dalle disposizioni della Regione Toscana, attraverso un rapporto annuale predisposto dal direttore del museo e trasmesso al Comitato di gestione e al Comune di San Giovanni Valdarno.

Il rapporto annuale contiene tutte le informazioni utili relative ai requisiti previsti (atto costitutivo, regolamento, carta dei servizi, organico, approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti, strumenti di rendicontazione e controllo; sicurezza per le persone, accessi disabili, sicurezza per l'edificio e per le opere conservate, presenza anti furto, presenza anti fumo, segnaletica di sicurezza, pulizie, illuminazione, comfort, riscaldamento, aria condizionata, temperature minime e massime negli spazi espositivi, riscontri inventariali e catalogazione, ecc.)

Articolo 18

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il museo svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Articolo 19

La presente Carta dei servizi ha validità triennale.

Il Comune di San Giovanni Valdarno si riserva di modificarla annualmente.

Articolo 20

Per rivolgersi al direttore e al personale del museo occorre:

a) telefonare al seguente numero di telefono .....
b) scrivere al seguente indirizzo .....
c) scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica .....

Copia della presente Carta dei servizi del museo dovrà essere esposta al pubblico nei locali in cui il museo svolge la propria attività, oltre che inserita nei mezzi di comunicazione utilizzati dal museo stesso e dal Comune di San Giovanni Valdarno.

Allegato 1

Museo delle Terre Nuove Toscane

Tariffario

Ingresso museo	€
Intero	5,00
Ridotto *	3,00
Gratuito**	

*
1) gruppi <15 persone
2) i cittadini dell'Unione Europea di età compresa tra 18 e 25 anni
3) i cittadini dell'Unione Europea di età superiore a 65 anni
4) aderenti agli enti convenzionati col museo

**
1) i cittadini dell'Unione europea di età inferiore a 18 anni
2) persone disabili
3) guide turistiche abilitate
4) accompagnatori di gruppi <15 persone
5) personale MiBAC con tesserino identificativo
6) giornalisti con tesserino identificativo

Orario di apertura al pubblico del museo

Martedì	10 -13	
Mercoledì	10 -13	
Giovedì	10 -13	
Venerdì	10 -13	
Sabato	10 -13	15 -19
Domenica/festivi	10 -13	15 -19

Orario medio di apertura settimanale : ore 26

Sono prenotabili visite di gruppo anche in orari differenti, salvo disponibilità del personale.

La biglietteria chiude 30 minuti prima della chiusura dei servizi.