

COMUNE DI PESCIA

CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DEGLI UTENTI DEI MUSEI DEL COMUNE DI PESCIA

Approvata con delibera della Giunta Municipale n... in attuazione dell'art. 25 del Regolamento dei Musei di Pescia.

Che cos'è la Carta

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui i Musei di Pescia comunicano con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums): il museo è “istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto”; e a quella enunciata nel Nuovo Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2): il museo è “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento”.

La Carta individua i servizi che i Musei s'impegnano a erogare sulla base delle norme vigenti, del Regolamento dei Musei e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per i Musei.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, previa approvazione della Giunta Comunale, è previsto con cadenza quinquennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune e dei Musei e, in forma cartacea, è messa a disposizione, presso i Musei, a chiunque ne chiederà copia.

I

I Musei Civici di Pescia

I Musei di Pescia sono costituiti da due unità museali: il Museo Civico di Pescia, con sede in Piazza Santo Stefano, 1 e la Gipsoteca “Liberio Andreotti”, con sede in Piazza del Palagio, 7.

Il Museo Civico, aperto alla fine dell'Ottocento dal ministro Ferdinando Martini, consta di svariate raccolte (dipinti, sculture, disegni, stampe, oggetti d'arte, documenti e memorie del luogo) provenienti dal territorio comunale, depositi dello Stato (in primis, gli Uffizi), donazioni di benemeriti cittadini. Nella sua ultima configurazione pubblica, il settecentesco palazzo Galeotti ha ospitato le raccolte d'arte comunali intitolate a Carlo Magnani, con dipinti di scuola toscana dal '300 al '500 (tra cui un trittico di Lorenzo Monaco e un'Annunciazione di Maria di Neri di Bicci), sculture e arazzi. Oltre a questo si segnalano le opere pittoriche più antiche (Lorenzo Monaco, Neri di Bicci, Agostino del Ceraiolo) e la sala dedicata al pittore risorgimentale pesciatino Luigi Norfini.

La Gipsoteca “Liberio Andreotti” è stata inaugurata nel 1992, all'interno dell'antico Palazzo del Podestà – o “Palagio” – grazie alla donazione effettuata dagli eredi dello scultore pesciatino Liberio Andreotti, ancora oggi considerato dalla critica uno dei maggiori artisti italiani del primo Novecento. La collezione, comprendente circa 230 gessi, si costituisce come un unicum nel panorama dei musei artistici del territorio, in quanto, attraverso le bozze in gesso, permette al visitatore di apprezzare e comprendere tutto il percorso evolutivo dell'artista (le cui opere originali, colate in bronzo o scolpite nel marmo, sono infatti perlopiù sparse in collezioni private, italiane ed estere). Sempre all'interno del museo, si conserva anche l'Archivio Andreotti, consistente in una cospicua mole di lettere e fotografie d'epoca, legate alla vita dello scultore, alla sua famiglia e ai suoi collaboratori e committenti.

II

I principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

I Musei erogano i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. I Musei si adoperano per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Imparzialità

I Musei ispirano il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

I Musei promuovono la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

I Musei garantiscono 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.

Qualità dei servizi

I Musei perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a raggiungere questo scopo.

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 amministrative.

Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

III

Gli obiettivi e i servizi offerti dai Musei

I Musei, nel quadro dei principi sopra indicati, e sempre in connessione con il territorio, perseguono i seguenti obiettivi e garantiscono i seguenti servizi:

La conservazione e la valorizzazione del patrimonio

Conservano, proteggono, curano gli inventari, archiviano il proprio patrimonio, e lo valorizzano nelle forme consentite nell'ordinamento.

L'accesso al patrimonio

Garantiscono al pubblico l'accesso alle collezioni d'arte e di interesse storico del Comune di Pescia attraverso il proprio personale, interno o incaricato, negli orari stabiliti e con le regole stabilite, anche per quanto concerne l'eventuale pagamento del biglietto di ingresso.

La promozione di studi e ricerche

Promuovono studi e ricerche sui temi a qualsiasi titolo connessi con il patrimonio museale e con la storia della città e del territorio, anche con il concorso delle università e di altri soggetti pubblici e privati.

La didattica

Realizzano, anche per il tramite di affidamenti esterni, iniziative rivolte in particolare modo al mondo della scuola, atte ad avviare i giovani alla comprensione e alla conoscenza delle espressioni artistiche e della storia e della cultura di Pescia.

La divulgazione e il collegamento con il territorio

Svolgono opera di informazione e di divulgazione attraverso esposizioni, iniziative editoriali, incontri, convegni, seminari, conferenze, dibattiti, produzione di eventi, realizzazione di prodotti multimediali.

I servizi accessori

Prevedono, ove ve ne siano le possibilità e fatta salva la necessaria integrazione armonica con le funzioni primarie di conservazione e di educazione, punti di vendita di oggettistica museale, pubblicazioni non prodotte dai Musei, organizzazione di visite guidate e servizi di caffetteria, anche tramite accordi con terzi, definiti dal Comune di Pescia.

La valutazione della qualità dei servizi resi

Garantiscono, anche considerando gli eventuali reclami ricevuti, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti. A tale fine, svolgono, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando altresì il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

IV

I diritti degli utenti

Chiunque può accedere ai Musei e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese in questa Carta.

Gli utenti hanno, tra l'altro, diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dai Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo;
- trovare agevolmente, all'interno dei Musei, un punto informazioni e raggiungere questi per telefono, fax, posta elettronica;
- presentare proposte o reclami, in relazione ai servizi museali, in forma orale o scritta, anche via fax o posta elettronica.

V

I doveri degli utenti

Gli utenti dei Musei sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento 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.

Nei Musei è sempre 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, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.