

## I. PRESENTAZIONE

### 1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa è la Carta dei Servizi dei Musei di Empoli e riguarda un sistema articolato di sedi ed edifici monumentali, luoghi dell'identità collettiva, ubicati in punti diversi della città.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune Empoli e gli utenti di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti dei Musei.

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 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 recepisce e fa propri gli standard e gli obiettivi per i musei stabiliti dalla Regione Toscana (LR n. 21/2010) uniformandosi ai criteri per la loro applicazione.

Il dovere dei musei di Empoli di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che, attraverso i musei, sono resi disponibile alla collettività. La carta è quindi finalizzata a individuare i servizi che i musei s'impegnano a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno degli obiettivi fondamentali di questi organismi. In tal senso, la Carta costituisce lo strumento attraverso cui i Musei comunicano con gli utenti e si confrontano con loro.

Su proposta della Direzione dei Musei, in presenza di aggiornamenti della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, la carta è soggetta a revisione periodica.

La carta è resa pubblica attraverso il sito dei Musei e del Comune di Empoli ed è disponibile in forma cartacea presso i Musei, ove ogni utente interessato potrà richiederne copia.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei";
- 2000. Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.
- 2010. Legge Regionale n. 21 Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali, relativa alla disciplina degli interventi della Regione nel rispetto dell'ordinamento comunitario, del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei Beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137 e della ripartizione di competenze legislative in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali e paesaggistici e di promozione e organizzazione di attività culturali.
- 2011. Regolamento di attuazione della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21.

### **3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **3.1. Eguaglianza e imparzialità**

I Musei di Empoli garantiscono equità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

#### **3.2. Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee. I Musei garantiscono la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza.

#### **3.3. Trasparenza, accesso e privacy**

I Musei di Empoli garantiscono agli utenti il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti. I Musei agiscono 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.

#### **3.4. Partecipazione**

I Musei di Empoli garantiscono e promuovono il ruolo che gli utenti possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ciascun utente ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

#### **3.5. Continuità del servizio**

I Musei di Empoli garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web dei Musei, i canali social e ogni altro mezzo utile.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### 4. I MUSEI DI EMPOLI E LA LORO ORGANIZZAZIONE

#### 4.1 ELEMENTI IDENTIFICATIVI

**Regione**

Toscana

**Area geografica**

Centro

**Città**

Empoli (Firenze)

**Cap**

50053

**Denominazione**

EMPOLI MUSEI

**Sito Web**

[www.empolimusei.it](http://www.empolimusei.it)

**Email**

[empolimusei@comune.empoli.fi.it](mailto:empolimusei@comune.empoli.fi.it)

**Direttore**

Cristina Gelli

**Telefono**

0571757826

I Musei di Empoli garantiscono i «Servizi al Pubblico», intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al museo e di sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto interattivo, tale che sia possibile ricavare dall'esperienza della visita al museo una soddisfazione il più possibile adeguata ai bisogni, desideri, attese, aspirazioni personali.

I Musei possono essere considerati un 'sistema di musei' e luoghi culturalmente e storicamente significativi della città che ospitano collezioni permanenti.

La sedi dei Musei sono:

- Museo civico di Paleontologia, piazza Farinata degli Uberti, 8
- Museo del Vetro, via Cosimo Ridolfi, 70
- Museo della Collegiata, piazzetta della Propositura, 3
- Casa del Pontormo, via Pontorme, 97
- Casa Ferruccio Busoni, piazza della Vittoria, 16
- Galleria d'Arte Moderna e della Resistenza, via Giuseppe del Papa, 41

I Musei di Empoli sono giuridicamente dipendenti dal Comune di Empoli, che ne stabilisce obiettivi e risorse umane e finanziarie, e li gestisce in forma diretta per ciò che riguarda la tutela, la conservazione, la valorizzazione, l'attività scientifica e la programmazione delle attività; in maniera indiretta (tramite appalto di servizi) per l'apertura, l'informazione e la didattica. Il Comune di Empoli, attraverso una apposita convenzione, è il gestore del Museo della Collegiata. Le collezioni e le raccolte dei Musei sono beni culturali pubblici, costituiti da opere di proprietà comunale. I beni custoditi nel Museo della Collegiata sono per la gran parte di proprietà della Parrocchia di Sant'Andrea. La direzione è affidata a un direttore direttamente nominato dall'Ente, che si occupa della cura delle collezioni e della loro conservazione; spetta al dirigente dei Servizi alla Persona la gestione della sicurezza, mentre le attività didattiche sono affidate in appalto.

## 4.2 LA STORIA

Il sistema museale di Empoli comprende il Museo della Collegiata di Sant'Andrea, la Galleria d'Arte Moderna e della Resistenza, il Museo Civico di Paleontologia, il Museo del Vetro, la Casa del Pontormo e il Museo Casa Busoni. Si tratta di un sistema composito data l'eterogenea natura dei musei e le diverse tipologie di beni conservati che documentano gli aspetti artistici, storici, naturalistici e di cultura materiale della città e del territorio.

Il Museo della Collegiata, fondato nel 1859, il Museo della Collegiata è uno dei più antichi musei ecclesiastici d'Italia. Si trova nell'antico Palazzo della Propositura attiguo alla Collegiata di Sant'Andrea e conserva capolavori databili tra il XIII e il XVII secolo provenienti dalle chiese del piviere empolese.

Il Museo del vetro di Empoli è allestito nei suggestivi spazi ricavati all'interno del Magazzino del Sale. In questo edificio veniva depositato e conservato il sale proveniente dalle saline di Volterra che, giunto a Empoli, era poi distribuito a Firenze o nel territorio circostante. Il percorso espositivo del Museo è incentrato sull'industria del vetro che ha segnato fortemente l'identità di Empoli sul piano dell'assetto urbanistico e dello sviluppo economico locale.

Collocata al primo piano del Palazzo Comunale di via Giuseppe Del Papa, la Galleria d'Arte Moderna e della Resistenza è stata istituita nel dicembre 1974 dal Consiglio Comunale. La GAM rientrava in un programma teso a stimolare l'interesse della cittadinanza, e in particolare delle giovani generazioni, nei confronti della Resistenza e dell'arte moderna nel territorio locale e toscano.

Il Museo Civico di Paleontologia conserva ed espone fossili e rocce provenienti da ogni parte del mondo, che, nel loro insieme, documentano gli ultimi 2 miliardi di anni di storia della Terra. Il nucleo principale di reperti è costituito da reperti fossili provenienti da depositi pliocenici marini affioranti in varie località toscane che consentono di ricostruire la storia dell'evoluzione paleogeografica e paleoclimatica della nostra regione.

La casa natale di Jacopo Carucci, detto il Pontormo, fu acquistata dal Comune di Empoli nel 1995, l'anno successivo all'importante mostra organizzata dal Comune in occasione del cinquecentenario della morte dell'illustre artista. Vi sono esposti oggetti e opere che rammentano l'espressione del maestro; compresi, per esempio, i fac-simili dei fogli che Jacopo disegnò in preparazione dei *Santi* da lui dipinti sulla tavola d'altare della vicinissima chiesa di San Michele.

La Casa Museo dedicata a Ferruccio Busoni è nata negli anni '60 ad opera del Comune di Empoli. Il Museo raccoglie manoscritti rari, libretti originali, lettere autografe, foto d'epoca e altri documenti di grande interesse storico e musicale legati alla figura del pianista e compositore Ferruccio Busoni ed è sede dell'omonimo Centro Studi Musicali.

## 4.3 MISSIONE

Missione dei Musei di Empoli è conservare, tutelare e valorizzare i monumenti e le collezioni archeologico, storico, artistico e antropologico di competenza, al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative, in una prospettiva di confronto con le esperienze di altri paesi e culture e come strumento di riappropriazione dell'identità collettiva e del riconoscimento delle radici storiche della comunità di cui sono espressione.

I Musei di Empoli perseguono con costanza il legame con il mondo della ricerca storica e scientifica, lo stretto rapporto con le strutture educative, l'esigenza della fruizione pubblica. I Musei, in linea con le proprie finalità istitutive, assumono, in una prospettiva contemporanea, l'impegno ed il ruolo di dinamici promotori di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.

I Musei di Empoli ispirano la propria azione ai principi fondamentali di valorizzazione del patrimonio pubblico: eticità, trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità e rendicontazione.

#### 4.4 LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI MUSEI DI EMPOLI

I Musei di Empoli erogano i seguenti servizi:

- visita libera alle collezioni (4.1)
- servizi educativi (4.2)
- fototeca (4.3)
- concessione dei locali (NON LA METTEREI. Se si decide di metterla non va necessariamente inserita negli standard come da modello Ministero) (4.4)
- mostre temporanee (4.5)
- accesso ai depositi (4.6)
- catalogo online per il Museo della Collegiata (4.7)

L'elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi sono consultabili all'indirizzo del sito web: [www.empolimusei.it](http://www.empolimusei.it), oppure è possibile chiedere specifiche informazioni all'ingresso di ciascuna sede museale o al punto informazioni del Museo del Vetro, telefonando allo 0571 76714 o scrivendo a [empolimusei@comune.empoli.fi.it](mailto:empolimusei@comune.empoli.fi.it).

##### 4.1. Visita libera alle collezioni

I Musei di Empoli garantiscono l'accesso alle collezioni negli orari stabiliti; per quanto riguarda l'accesso dei visitatori disabili l'accesso è ammesso compatibilmente con le caratteristiche degli edifici storici in cui hanno sede. Nelle sedi in cui la dotazione prevista dalla normativa vigente è al momento incompleta; sono in fase di progettazione interventi che consentano l'abbattimento delle barriere architettoniche.

##### 4.2. Servizi educativi

I Musei di Empoli promuovono l'educazione alla conoscenza e all'uso consapevole del proprio patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza della cultura del territorio e per la sua memoria storica, in un rapporto costante con le varie istituzioni scolastiche e culturali e con il territorio. A tale scopo elaborano programmi educativi per le scuole, percorsi per adulti e percorsi specifici per disabili.

##### 4.3. Fototeca

La Fototeca è un servizio a domanda individuale regolato da apposita normativa, Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. N. 41, 22 gennaio 2004, artt. 107-109 e consiste in un archivio fotografico, comprendente i negativi, le stampe in bn, i fotocolor, le foto digitali del patrimonio collezionistico.

##### 4.4. Concessione dei locali

I locali del Museo, compatibilmente con le esigenze di conservazione, possono essere utilizzati da soggetti diversi per:

- esposizioni temporanee;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- presentazioni di libri;
- proiezione di documentari e di film, di argomento attinente alle specializzazioni collezionistiche;
- altre iniziative di carattere culturale o approvate dalla Direzione dei Musei;
- matrimoni civili.

Enti ed Associazioni culturali possono chiedere con apposita domanda al Direttore dei Musei, in tempo utile, la concessione dei locali per lo svolgimento delle iniziative di cui sopra. In merito alle domande provvede il Direttore, sentita la Giunta, in base alla pertinenza delle proposte con le finalità e gli obiettivi del Museo.

La concessione dell'uso dei locali per gli scopi anzidetti avviene a pagamento, come da apposito tariffario.

L'avvenuta concessione sarà comunque comunicata agli Enti ed Associazioni interessate per cura del Direttore, che prenderà inoltre accordi con i concessionari circa l'eventuale impiego del personale per il servizio di sorveglianza nel corso dello svolgimento delle manifestazioni e per l'uso eventuale delle attrezzature del Museo.

I locali non possono essere concessi a nessun titolo per usi incompatibili con la sicurezza dei materiali culturali esposti.

#### **4.5. Mostre temporanee**

I Musei di Empoli possono programmare mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private. Per accedere alle mostre può essere prevista la maggiorazione del pagamento del biglietto di ingresso.

#### **4.6. Accesso ai depositi**

I Musei di Empoli garantiscono, per quanto possibile, l'accessibilità delle opere collocate nei depositi, secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla Direzione con specifiche disposizioni. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato con la Soprintendenza competente.

#### **4.7. Catalogo online per il Museo della Collegiata**

Il sito [www.empolimusei.it](http://www.empolimusei.it) ospita, nelle pagine dedicate al Museo della Collegiata, il catalogo scientifico delle opere conservate nel museo, corredato di immagini ad alta definizione.

### III. IMPEGNI E STANDAR DI QUALITÀ

#### 5. ORARIO DI APERTURA

MUSEI	INDRIZZO	ORARIO
Museo civico di Paleontologia	piazza Farinata degli Uberti, 8	sabato e domenica, 16-19 Su richiesta per le attività didattiche
Museo del Vetro	via Cosimo Ridolfi, 70	martedì-domenica, 10-19
Museo della Collegiata	piazzetta della Propositura, 3	martedì-domenica, 10-19
Casa del Pontormo	via Pontorme, 97	sabato, domenica e festivi, 16-19
Casa Busoni	Piazza della Vittoria, 16	lunedì - venerdì, 9 – 13 e 15 – 19; sabato e domenica su prenotazione
Galleria d'Arte Moderna e della Resistenza	Via Giuseppe del Papa, 41	martedì - venerdì, 10 - 17; sabato, ore 10- 13

#### 6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali l'utente attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità, i Musei Civici individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDAR DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	minimo 6 ore	<p><b>Museo civico di Paleontologia:</b> sabato e domenica, 16-19. Su richiesta per le attività didattiche.</p> <p><b>Museo del Vetro:</b> martedì-domenica, 10-19.</p> <p><b>Museo della Collegiata:</b> martedì-domenica, 10-19.</p> <p><b>Galleria d'Arte Moderna e della Resistenza:</b> martedì - venerdì, 10 - 17; sabato, ore 10- 13.</p> <p><b>Casa del Pontormo:</b> sabato, domenica e festivi, 16-19.</p> <p><b>Casa Busoni:</b> lunedì - venerdì, 9 – 13 e 15 – 19; sabato e domenica su prenotazione.</p>
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <ul style="list-style-type: none"> <li>- non più di un giorno settimanale feriale (anche se prevista la prenotazione)</li> <li>- giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1°</li> </ul>	Chiusi il lunedì  Chiusi i giorni festivi

	gennaio, 1°maggio, 25 dicembre)	
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	SI/NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresso a pagamento per il Museo del Vetro, della Collegiata e il Civico di Paleontologia.</li> <li>- Svolge anche funzione di punto informativo su questioni inerenti il Museo e le collezioni</li> <li>- Possibilità di riduzioni</li> <li>- Biglietti cumulativi</li> <li>- MUGEI card</li> </ul>
Possibilità di prenotazione	SI/NO	Telefonica: 057176714 Per mail: empolimusei@comune.empoli.fi.it
Esistenza di un punto informativo	SI/NO	Presso tutte le sedi museali
Bookshop	SI/NO	Presso il Museo della Collegiata, Il Museo del Vetro, la Casa del Pontormo e il Museo Civico di Paleontologia
Disponibilità di materiale informativo gratuito	SI/NO	Presso tutte le sedi museali
Disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI/NO	<a href="http://www.empolimusei.it">www.empolimusei.it</a>
Presenza di social media	SI/NO	Facebook e Instagram
Segnaletica interna	SI/NO	Segnaletica su percorsi e servizi
Segnaletica esterna	SI/NO	Segnaletica completa di denominazione e orari di apertura
Addetti ai servizi e personale di sala	SI/NO	Muniti di cartellino identificativo In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o indicare una persona di riferimento
Accessibilità facilitata per pubblici con esigenze specifiche	< 50%	< 50%
<b>Fruizione</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	= 50%	Le sale sono tutte aperte
Spazi dedicati alla fruizione	= 50%	Il 100% degli spazi è fruibile
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di pannelli e/o schede mobili	SI/NO	Disponibili
Disponibilità di guide brevi	SI/NO	Sono disponibili per il Museo della Collegiata, il Museo del vetro e la Casa del Pontormo, a pagamento

Disponibilità del catalogo generale	SI/NO	A pagamento e online
Disponibilità di audioguide	SI/NO	Disponibili presso il Museo del vetro e il Museo della Collegiata, oltre che per il City Tour relativo agli altri musei. A pagamento
Disponibilità di visite didattiche	SI/NO	Disponibili a pagamento e su prenotazione: tel. 057176714; <a href="mailto:empolimusei@comune.empoli.fi.it">empolimusei@comune.empoli.fi.it</a>
Strumenti multimediali	SI/NO	Non presenti
Strumenti on line	SI/NO	Catalogo on line del Museo della Collegiata
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	SI	SI
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	SI/NO	Su richiesta
<b>Valorizzazione e Conservazione</b>		
Mostre temporanee	SI/NO	SI
Promozione programmata degli eventi espositivi	SI/NO	Annuale
Partecipazione con prestito di opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	SI/NO	SI
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi	SI/NO	NO
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	SI/NO	SI Amico Museo Famiglie al Museo Notte Internazionale dei Musei Notti dell'Archeologia
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	SI/NO	SI. In occasione di mostre, convegni e stage/laboratori di studenti scuole secondarie di secondo grado e Università.
Pubblicazioni	SI/NO	Edite con affidamento di servizi
Aree tematiche pubblicazioni	SI/NO	Archeologia, Storia dell'Arte, Restauro, Storia della produzione vetraria
Diffusione delle attività\iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	SI/NO	<a href="http://www.empolimsuei.it">www.empolimsuei.it</a> Social network Comunicati stampa
Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	SI/NO	SI

Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	SI/NO	SI
Sistemi di sicurezza	antifurto, antincendio; dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati, rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale annuale
<b>Educazione e didattica</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Minimo 6 ore	Presso il Museo del Vetro; servizio valido per tutti i musei. Dal martedì alla domenica dalle 10 alle 19. Tel: 057176714 e-mail: <a href="mailto:empolimsuei@comune.empoli.fi.it">empolimsuei@comune.empoli.fi.it</a>
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Non meno del 50% dell'orario di apertura	Vedi sopra
<b>Ampiezza</b>		
Servizi educativi	SI/NO	Servizio affidato in appalto
Attività di alternanza scuola/lavoro	SI/NO	SI. Previa progettazione con i singoli istituti.
Visite e percorsi tematici	SI/NO	SI, con prenotazione. Dal martedì alla domenica dalle 10 alle 19. Tel: 057176714 e-mail: <a href="mailto:empolimsuei@comune.empoli.fi.it">empolimsuei@comune.empoli.fi.it</a>
Laboratori artistici e di animazione	SI/NO	NO
Corsi di formazione per docenti scolastici	SI/NO	SI. Annuali in collaborazione con l'Università degli Studi di Pisa
Progetti in convenzione	SI/NO	SI. In questo momento è attiva una convenzione con l'Università degli Studi di Firenze.
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	SI/NO	Servizio affidato in appalto.
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative e canali di comunicazione	SI/NO	Sito web Mailing list Social network Pieghevoli
<b>Documentazione sui beni conservati</b>		
<b>Ampiezza</b>		

Schede di catalogo	Non meno del 50% delle opere possedute	> 50%
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute	Non meno del 50% delle opere possedute	> 50%
Disponibilità di pubblicazioni	SI/NO	SI
Archivio fotografico	Non meno del 50% del patrimonio	> 50%
<b>Servizi specialistici</b>		
Depositi	SI/NO	SI
Archivio	SI/NO	NO
Biblioteca	SI/NO	NO
Fototeca	SI/NO	SI
<b>Rapporti col territorio</b>		
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento dei musei	SI/NO	SI. I Musei di Empoli fanno tra l'altro parte del MuDEV. Sistema Museale Diffuso dell'Empolese Valdelsa
I musei progettano o partecipano a ricerche e campagne di documentazione per la conoscenza del territorio	SI/NO	SI
I musei organizzano e partecipano a iniziative di valorizzazione territoriale	SI/NO	SI
I musei partecipano a reti o sistemi integrati	SI/NO	SI. Il Musei di Empoli fanno tra l'altro parte del MuDEV. Sistema Museale Diffuso dell'Empolese Valdelsa
È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio	SI/NO	NO
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti sul territorio	SI/NO	SI
Coinvolgimento degli stakeholder: convenzioni, accordi con istituzioni pubbliche e private	SI/NO	Musei Associazioni culturali Guide turistiche
Modalità di comunicazione con cui i musei comunicano con gli stakeholder i risultati delle proprie attività		Social network Sito web

## 7. OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti, i Musei di Empoli si propongono i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello di ricettività delle collezioni museali, in relazione all'orario di apertura al pubblico indicato in questa carta;
- aumentare le dotazioni che facilitino l'accessibilità degli utenti portatori di disabilità;
- migliorare l'informazione relativa alle iniziative dei Musei di Empoli;
- migliorare la cortesia e disponibilità del personale nei confronti degli utenti;
- migliorare gli apparati didascalici e ampliare i servizi offerti ai visitatori.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

#### IV. PARTECIPAZIONE

##### 8. Informazione all'utenza

I Musei di Empoli assicurano un'informazione completa agli utenti in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

I Musei di Empoli mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

##### 9. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta online o di persona rivolgendosi:

- all'ingresso di ogni sede museale (vedi singolo indirizzo)
- URP del Comune di Empoli – via Giuseppe del Papa, 41 - tel. 0571 757999 [urp@comune.empoli.fi.it](mailto:urp@comune.empoli.fi.it)
- Direzione dei Musei di Empoli – piazza Farinata degli Uberti, - tel. 0571 757826 - [empolimusei@comune.empoli.fi.it](mailto:empolimusei@comune.empoli.fi.it).

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, e-mail), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi indicate, oppure scaricabile dall'indirizzo web: [www.empolimusei.fi.it](http://www.empolimusei.fi.it).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

##### 10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

I Musei Civici promuovono ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso due indagini: questionario di gradimento dei servizi offerti, disponibile all'ingresso e indagine osservante da parte del personale di vigilanza. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

##### 11. Comunicazione

La carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dei Musei ed è disponibile in formato cartaceo all'ingresso delle strutture.

##### 12. Revisione e aggiornamento

La carta è sottoposta a aggiornamento periodico ogni 2 anni.



Via G. del Papa, 41  
Tel. 0571-757826 - E-mail empolimusei@comune.empoli.fi.it

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 \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

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 realizzati da questo istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni