



Comune di
Lucignano



CARTA DEI SERVIZI

MAD' MUSEO DELL' ALBERO D'ORO LUCIGNANO

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. DIRITTI E DOVERI DEI VISITATORI
5. ORARI
6. BIGLIETTERIA
7. INFORMAZIONI PER LA VISITA
7.1 Borse e oggetti
7.2 Segnaletica informativa
8. SERVIZI AL PUBBLICO
8.1 Punto informativo
8.2 Newsletter
8.3 Bookshop
8.4 Servizio di visita guidata
8.5 Eventi e mostre
9. ATTIVITÀ DIDATTICHE E LABORATORIALI
10. ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE
11. VALUTAZIONE
12. RECLAMI

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale 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 ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, previa approvazione in Giunta, è previsto 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, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il MAD' Museo dell'Albero d'Oro Lucignano è stato fondato nel 1924 per raccogliere le opere d'arte provenienti dal complesso di San Francesco. Dopo vari spostamenti, nel 1984, a seguito di un attento restauro, è stato riaperto nella sede attuale.

Conserva dipinti in prevalenza di scuola senese dal XIII al XVII, oreficerie e arredi sacri. L'opera principale è il Reliquario di San Francesco in argento, rame dorato e smalti chiamato Albero d'oro o Albero dell'Amore, realizzato tra il 1350 ed il 1476 da orafi aretini e senesi.

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 del territorio, 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 la propria missione attraverso attività e iniziative culturali, formative, educative e informative che promuove e realizza tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, visite guidate e laboratori.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

I servizi vengono erogati 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

Il Museo ispira 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

Il Museo promuove 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

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.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione.

Gli operatori s'impegnano ad 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).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalla Legge Regionale n. 21 del 25/02/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali* e ss.mm.ii e relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, e dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21/02/2018 *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*.

4. DIRITTI E DOVERI DEI VISITATORI

Gli utenti hanno diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, canali social) o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il dovere di:

- osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, dell'edificio e delle opere ivi conservate: i comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali di grossa taglia: animali di piccola taglia devono alloggiare nel trasportino per tutto il tempo della permanenza all'interno delle sale del Museo;
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti;
- fumare;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;

- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione del Museo;
- toccare gli oggetti esposti dove non espressamente consentito;
- introdurre valigie, bagagli voluminosi, trolley.

5. ORARI

Dell'orario di apertura del Museo, delle chiusure o aperture straordinarie in caso di festività durante l'arco dell'anno, delle aperture straordinarie in caso di eventi o mostre temporanee è data indicazione sul sito web comunale nell'apposita sezione dedicata al Museo.

Su richiesta da parte di gruppi organizzati o scolaresche è possibile visitare il Museo fuori dal consueto orario di apertura al pubblico, previa esplicita richiesta e conseguente autorizzazione.

6. BIGLIETTERIA

L'accesso al Museo per i singoli visitatori avviene senza prenotazione.

I gruppi invece accedono preferibilmente con prenotazione.

La prenotazione è sempre obbligatoria per le visite guidate (sia per gruppi, sia per singoli).

Il biglietto può essere acquistato direttamente presso la biglietteria.

Le tariffe, le esenzioni o riduzioni sono stabilite e aggiornate dalla Giunta Comunale e sono consultabili on line sul sito web comunale nell'apposita sezione dedicata al Museo.

Presso la biglietteria è possibile ottenere informazioni sul museo e sul percorso di visita, oltre a trovare materiale informativo messo in distribuzione gratuita.

7. INFORMAZIONI PER LA VISITA

Il museo è dotato di:

- spazio arredato per la breve sosta del pubblico
- illuminazione e climatizzazione adeguate alla conservazione ed alla fruizione degli oggetti esposti
- strumenti di supporto alla visita (didascalie, pannelli, monitor informativi, videoproiezioni)
- segnaletica di orientamento
- pedana ed elevatore per l'accesso delle persone con difficoltà motorie.

7.1 Borse e oggetti

Borse voluminose, zaini ed eventuali altri oggetti che, a giudizio del personale della biglietteria, non possono essere introdotti nei percorsi espositivi devono essere lasciati all'ingresso presso la biglietteria.

Non è previsto un servizio di custodia. Il Museo non risponde di danni o smarrimenti.

7.2 Segnaletica informativa

Orari e giorni di chiusura sono affissi all'esterno del museo; orari, costi e condizioni di accesso sono inoltre indicati nell'area accoglienza e sul sito web.

8. SERVIZI AL PUBBLICO

8.1 Punto informativo

Il personale della biglietteria è in grado di fornire informazioni sugli orari di apertura dei principali musei e monumenti storici, distribuire brochure e altro materiale informativo.

8.2 Newsletter

Presso la biglietteria è possibile compilare un modulo per richiedere l'iscrizione alla mailing list del Museo attraverso la quale restare aggiornati sulle iniziative del MAD'.

8.3 Bookshop

Il Bookshop del Museo si trova presso la biglietteria. Al suo interno è possibile acquistare pubblicazioni sulla storia del MAD', del paese ed altre varie pubblicazioni.

Sono presenti inoltre gadget ed oggettistica, prioritariamente inerenti il Museo, nonché la cultura, la storia, il turismo, l'arte, la natura e l'ambiente del Comune e del territorio circostante.

È possibile effettuare acquisti anche con carta di credito e bancomat. È possibile inoltre eseguire ordini per corrispondenza e il pagamento verrà effettuato tramite bonifico bancario.

Il bookshop segue l'orario di apertura del museo, ma per accedervi non è necessario pagare il biglietto di ingresso.

8.4 Servizio di visita guidata

Il servizio di visita guidata è disponibile solo su prenotazione e si effettua principalmente in lingua italiana e inglese. È possibile richiedere il servizio anche in altre lingue straniere.

Per informazioni sulle tariffe e sulle modalità di prenotazione del servizio è necessario prendere contatti con il personale del Museo tramite la mail: museo@comune.lucignano.ar.it o telefonicamente al numero 0575 838001.

8.5 Eventi e mostre

Per mostre ed eventi di particolare rilevanza è possibile richiedere l'utilizzo delle sale del Museo attraverso il patrocinio del Comune.

L'utilizzo gratuito delle strutture del Museo è consentito solo se approvato dalla Giunta Comunale.

9. ATTIVITÀ DIDATTICHE E LABORATORIALI

All'interno del Museo vengono organizzate attività didattiche e laboratoriali per le scuole e per soggetti di diverse fasce di età, inerenti le specifiche tematiche museali e volti ad una migliore comprensione e valorizzazione del museo stesso e dei beni culturali comunali.

Tali attività sono a pagamento da parte dell'utenza.

Le informazioni, le tariffe e le modalità di iscrizione sono pubblicate sulle pagine social del MAD'.

10. ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Il Museo è impegnato per rimuovere ogni tipo di barriera alla sua fruizione e per garantire il diritto alla cultura delle persone con disabilità o in fragilità sociale.

Il percorso museale è completamente accessibile alle persone con disabilità motorie e sensoriali (percorsi privi di barriere e guide in Braille).

Per maggiori informazioni scrivere a: museo@comune.lucignano.ar.it.

11. VALUTAZIONE

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti, il livello di soddisfazione dell'utenza e individuare la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo effettua indagini sul gradimento del pubblico attraverso l'analisi qualitativa della fruizione.

Il questionario viene somministrato ai visitatori dal personale della biglietteria.

Durante l'arco dell'anno è possibile inoltre che la somministrazione della scheda venga affiancata o sostituita da monitoraggi specifici su determinate attività e servizi offerti al pubblico (scuole, famiglie, pubblico adulto).

12. RECLAMI

Eventuali reclami da parte del pubblico per disservizi riscontrati nel percorso espositivo o in area accoglienza, possono essere inoltrati all'indirizzo e-mail turismo@comune.lucignano.ar.it compilando l'apposito modulo allegato.

La risposta verrà comunicata entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

MODULO PER LE SEGNALAZIONI

Con la Carta dei Servizi il MAD' Museo dell'Albero d'Oro di Lucignano promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

SEGNALAZIONE PRESENTATA DA

NOME E COGNOME _____

RESIDENTE IN _____

TELEFONO _____

EMAIL _____

Oggetto della segnalazione:

Richiesta di miglioramento:

Si informa, ai sensi del regolamento UE 2016/679, che i dati personali conferiti saranno trattati con modalità cartacee e telematiche, nel rispetto della vigente normativa e dei principi di correttezza e liceità, trasparenza e riservatezza e verranno utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

Data _____

Firma _____