



Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio

Carta dei servizi (Rif. C.1.5)

Premessa

La Carta dei servizi è lo strumento con cui il **Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio** comunica e si confronta con gli utenti.

Obiettivo fondamentale del **Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio** è soddisfare le aspettative degli utenti. Pertanto il presente documento è volto a individuare e a promuovere i servizi erogati, coinvolgendo i fruitori nel miglioramento della loro qualità.

Il documento si ispira:

- ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- all'art.11 D. Lgs.286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- al Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo con il pubblico;
- al Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- al D. Lgs. 22 gennaio 2004, n.42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e s.m.i.;
- alla L.R. 25 febbraio 2010, n.1 e relativo Regolamento 22/R/2011 modificato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 2 luglio 2020, n.50/R.

Dati identificativi del museo e contatti

Denominazione: **Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio**

Indirizzo: Piazza Ferdinando Martini, 1 – 51015 Monsummano Terme PT

Telefono: 0572.954463

e-mail: museoterritorio@comune.monsummano-terme.pt.it,

Sito web: www.museoterritorio.it

Natura giuridica istituzionale

Il Mu.Bi. - Museo della Città e del territorio è un museo Civico, dipendente dal Comune di Monsummano Terme.

La sede e la collezione

Il Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio ha sede nella seicentesca Osteria dei Pellegrini, progettata dall'architetto granducale Gherardo Mechini e costruita nel 1607 per ospitare i fedeli in pellegrinaggio al Santuario della Madonna della Fontenuova. Una funzione di accoglienza che continuò fino al 1775, quando divenne sede della Comunità delle due Terre (Monsummano e Montevettolini). Nel 1833 fu trasformata in Cancelleria. Nel 1855, fino agli anni settanta del '900, ospitò le carceri e gli uffici giudiziari. In seguito ad un grande intervento di restauro e consolidamento, eseguito tra il 1995 ed il 1998, i locali dello storico edificio accolgono la Biblioteca Comunale Giuseppe Giusti al piano terra (con la grande Sala Walter Iozzelli), il Museo della Città e del Territorio con l'Archivio Storico Comunale, ai piani primo e secondo. Nel 2016 la creazione del Mu.Bi., trasforma e fonde le diverse funzioni in un'unica realtà culturale attiva e innovativa, un sistema aperto basato sulla relazione reciproca tra attività museali-espositive, bibliotecarie, di studio, riunione-incontro. Ad ampliare questa sinergia di attività si aggiunge la presenza del planetario (gestito dall'Associazione Astrofili della Valdinievole A. Pieri).

Il Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio ospita e conserva una collezione permanente assolutamente eterogenea, dedicata agli elementi fondanti del nostro territorio. Le diverse sezioni museali accolgono oggetti ed arredi sacri provenienti dal Tesoro della Basilica di Maria SS. della Fontenuova, oggetti di carattere demo-etno-antropologico testimoniando le attività produttive cittadine, il fenomeno migratorio della popolazione, la vita del Padule, reperti archeologici, esemplari geologici. La raccolta è integrata dall'esposizione di pannelli didattici, fotografici, proiezione di filmati, riproduzioni cartografiche, plastici di studio delle emergenze del territorio. Presente, nel principale salone espositivo, la gigantografia luminosa del celebre disegno paesaggistico di Leonardo del 1473 (veduta della Valdinievole).

Orari di apertura

lunedì, mercoledì e venerdì ore 9-13; martedì e giovedì ore 9-13 e 15,30-17,30 (ora solare), 16-18 (ora legale).

Chiuso sabato, domenica e festivi, il Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio effettua regolari aperture straordinarie mensili in occasione dello svolgimento di eventi.

Ingresso libero e gratuito.

Accessibilità

Il museo è accessibile ai disabili tramite ascensore ed ingresso dedicato con rampe. È inoltre dotato di n. 2 bagni disabili (piano primo e piano secondo).

Missione

Il Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio si propone la conoscenza del territorio di Monsummano Terme e del comprensorio della Valdinievole in tutte le sue componenti, storia, tradizioni, attività produttive, aspetti geologici e naturalistico-ambientali.

Per questo il museo si presenta come realtà culturale multidisciplinare, attrattiva verso gli utenti di ogni età.

La missione di divulgazione di una cultura del territorio è assolta attraverso:

- l'attività di conservazione, acquisizione, documentazione, studio ed esposizione

di opere della collezione ed in prestito, la realizzazione di pubblicazioni che rappresentano l'esito delle ricerche sui temi del territorio;

- svolgimento di attività educative, informative e laboratoriali (laboratori didattici per scuole di ogni ordine e grado, visite guidate, svolgimento di incontri e convegni, laboratori del planetario).

- svolgimento di eventi di vario tipo (incontri su varie tematiche, presentazioni di tesi, lezioni al planetario per bambini e adulti, performances teatrali, di danza e recitazione, svolte nella grande sala polifunzionale al secondo piano).

Principi fondamentali

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi di:

- *Uguaglianza e imparzialità*. I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, condizione psichica e fisica.

- *Continuità*. I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni 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, attraverso la raccolta di questionari in lingua, per comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- *Sicurezza e riservatezza*. Il museo garantisce la conformità dei servizi erogati alle normative vigenti in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti, comunicati o diffusi a terzi.

- *Disponibilità e chiarezza*. Il personale si ispira, nel suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in maniera chiara e comprensibile. 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 dal D.M. del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/98).

Il direttore e tutto lo staff del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Diritti e doveri degli utenti

I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative.

- comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo, in primo luogo tramite i cartelli informativi. Il museo è dotato di reception/accoglienza e punto informazioni dove si possono ottenere le

informazioni di base. Inoltre è attivo il sito del museo e quello del Comune di Monsummano Terme.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Monsummano Terme, nel rispetto degli standard vigenti e viene pubblicizzato sui cartelli all'ingresso dell'Istituto, tramite il sito ed i canali social. L'accesso al Museo della Città e del Territorio è gratuito secondo la deliberazione di Giunta n. 11/2017 del Comune di Monsummano Terme.

La prenotazione è richiesta per i laboratori scolastici e domenicali, gli incontri di studio, gli spettacoli teatrali, di danza, recitazione, le visite guidate.

Per comunicare osservazioni o reclami è possibile utilizzare l'apposito modulo disponibile presso la reception-accoglienza e scaricabile dal sito del museo, da consegnare presso la reception-accoglienza o da inoltrare via mail a museoterritorio@comune.monsummano-terme.pt.it. La risposta al reclamo sarà trasmessa tramite posta elettronica.

Doveri degli utenti.

Gli utenti del museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni del personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura. I visitatori sono tenuti a depositare negli appositi armadietti eventuali borse voluminose, zaini o bagagli, che verranno custoditi dal personale del museo. Gli ombrelli saranno collocati nel contenitore all'esterno del museo.

All'interno del museo è inoltre vietato:

- introdurre animali ad eccezione di quelli di accompagnamento a persone disabili;
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone e delle opere;
- fumare;
- consumare cibi e bevande;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash;
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive professionali non autorizzate.

Servizi

Il Mu.Bi. - Museo della Città e del Territorio mette a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

- Aree studio e consultazione dei testi delle sezioni bibliotecarie (collocate anche al piano primo e secondo del museo).
- Bookshop (presso la reception – accoglienza, in orario di apertura del museo) con vendita al pubblico delle pubblicazioni realizzate dal museo (sulle mostre temporanee finora svolte). Vendita di gadgets del museo.
- Touch screen interattivo posizionato nella grande sala espositiva al piano primo e strumenti interattivi dedicati all'antico borgo di Montevettolini e all'immagine sacra del Santuario della Madonna della Fontenuova.
- Armadietti di custodia per borse e zaini.
- Wi-fi;
- Visite guidate su richiesta svolte da personale qualificato (a pagamento su prenotazione ad esclusione delle visite guidate proposte nell'ambito delle attività

museali che sono gratuite su prenotazione).

- Attività educative per scuole, dedicate a scuole di infanzia, primaria e secondaria, da svolgersi all'interno del museo. Le attività sono a pagamento su prenotazione.
- Tirocini e/o alternanza scuola/lavoro tramite convenzione del soggetto gestore con Università ed Istituti d'Istruzione Superiore.
- Questionari di gradimento adottati dalla Regione Toscana per la rilevazione della Customer Satisfaction. I moduli cartacei in più lingue, compilati dal pubblico, vengono sottoposti ad analisi qualitativa i cui risultati sono poi trasmessi alla Regione Toscana.
- Spazi in concessione a terzi, il cui utilizzo è consentito, previa approvazione dalla Giunta Comunale della apposita domanda di utilizzo, per lo svolgimento, ai sensi delle normative vigenti, di attività culturali.

Monsummano Terme, ottobre 2022