

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** comunica con i propri 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.

Il documento si ispira a:

- principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il 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 col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Il **Museo dell'Opera del Duomo di Prato**, è un istituto della Diocesi di Prato, e dipende da essa.

LA SEDE

Il **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** è situato all'interno del Complesso Monumentale dalla Cattedrale di santo Stefano, in piazza Duomo 49, a Prato.

MISSIONE

Il Museo, presso Complesso Monumentale dalla Cattedrale di santo Stefano è "un'istituzione permanente,

senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" (I.C.O.M. 2004).

Gli obiettivi principali di questa istituzione museale consistono nel

- ricevere in deposito quegli oggetti appartenenti alle chiese e ad altri enti ecclesiastici dell'Dioresi di Prato, che hanno interesse storico, artistico, religioso e non possono venire conservati nel loro sito naturale per cessata funzionalità viva, per logoramento irrimediabile, oppure per grave pericolo di furto o di deterioramento;
- conservare, tutelare, studiare, documentare, incrementare, interpretare, valorizzare, promuovere, a beneficio del pubblico, il patrimonio storico artistico delle chiese della Dioresi conservato presso il Museo, evidenziandone i collegamenti con il contesto d'origine;
- organizzare esposizioni temporanee per valorizzare le proprie collezioni e il patrimonio di arte sacra della Dioresi;
- promuovere progetti educativi rivolti a pubblici diversi;
- cooperare con altri musei.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con altre istituzioni.

I principi ai quali il Museo si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Museo

si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Continuità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

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 burocratiche. 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).

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. Nei diversi ambienti è presente la segnaletica relativa alle vie di fuga ed agli estintori. Le luci di sicurezza illuminano un percorso di fuga. 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.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e il personale del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza

e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Per *efficienza* s'intende 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 e riduzione di costi. Per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E DELLE COLLEZIONI

Il Museo dell'Opera del Duomo forma con la Cattedrale il polo di maggior interesse della città per l'importanza delle opere d'arte che vi sono conservate e delle strutture che le accolgono. Inaugurato nel 1967 e ampliato in più tempi, il museo è stato ristrutturato tra il 1996 e il 2006, con l'aggiunta di nuovi ambienti e con il collegamento delle diverse sezioni in un unico, suggestivo percorso intorno all'armonioso chiostro romanico. Le "Volte", ampio ambiente coperto da crociere, costituiscono la parte basamentale delle cinque cappelle del transetto gotico, in Cattedrale, e furono utilizzate dal 1326 alla fine del Settecento per sepolture, delle quali restano numerosi stemmi scolpiti e insegne ad affresco. Sotto il chiostrino un'elegante bifora duecentesca dà luce ad una cappella sepolcrale, detta dei Migliorati, nella quale è una tomba del XII secolo con copertura a capanna. Da questo piccolo ambiente un corridoio – realizzato nel 1980 e volutamente evidenziato come moderno – dà accesso all'Antiquarium, sulla sinistra, e alle "Volte". Del Chiostro romanico della Cattedrale resta il solo lato orientale, esempio unico in area fiorentina di chiostro a incrostazione marmorea (alcune somiglianze si scorgono nei resti dell'abbazia senese di S. Mustiola a Torri, precedenti al 1189). La Sala del Seicento, contigua al chiostro romanico, mostra parte della struttura medievale in filaretto di alberese; vi sono collocate soprattutto pale da altare (le più grandi provengono dagli altari barocchi della Cattedrale, demoliti nell'Ottocento) e argenterie del XVII-XIX secolo. La Sala del Cinquecento, utilizzata anche per mostre temporanee, presenta dipinti di medio e piccolo formato provenienti soprattutto da sacrestie o canoniche di chiese pratesi, opera di interessanti artisti fiorentini del Cinque-Seicento. La Sala del Pulpito, con elegante volta quattrocentesca, ospita importanti sculture rinascimentali, e prende nome dal celeberrimo pulpito di Donatello e Michelozzo realizzato sull'angolo esterno della Cattedrale per le ostensioni della Sacra Cintola (attualmente effettuate per Natale, Pasqua, il 1° maggio, il 15 agosto e l'8 settembre – Natività di Maria -). La sala della Pittura del Quattrocento è un ambiente di struttura medievale (la parete nord, anche nella sala successiva, costituisce un tratto delle mura urbane del XII secolo), coperto da volta quattrocentesca, e presenta dipinti rinascimentali, opera di importanti artisti fiorentini. L'Area di scavo, nella zona seminterrata,

ricollega le varie sezioni del museo. L'intervento di scavo sotto l'atrio del Palazzo Vescovile – condotto dalla Soprintendenza archeologica per la Toscana – ha consentito di recuperare reperti ceramici dal periodo etrusco al XV secolo (in parte esposti nelle vetrine), che attestano l'antichissima frequentazione di quest'area anche prima della formazione dell'abitato longobardo. La Sala della Cintola, ricavata nell'area di un loggiato tardo-trecentesco del Palazzo dei Proposti, presenta resti di un pulpito e altre opere legate al culto della Sacra Cintola della Madonna, venerata nella pieve, poi cattedrale, di Santo Stefano. La Sala dei Corali e dei Parati, ambiente coperto da un'elegante volta rinascimentale, prende nome da quattro notevoli libri Corali, arricchiti da raffinate miniature, e dalla preziosa serie di paramenti sacri donati alla pieve di Santo Stefano intorno al 1590 dal proposto di Prato, Alessandro de' Medici (poi papa Leone XI). La Sala fu realizzata intorno al 1386 e ospitò dal 1452 la biblioteca del palazzo dei Proposti (poi palazzo Vescovile). Vi sono esposti resti di polittici a fondo oro, dipinti, sculture e oreficerie provenienti da chiese pratesi, dal XIII agli inizi del XV secolo. Volta e lunette della sala conservano resti della decorazione a monocromi con Dottori della Chiesa e Santi (Antonio di Minato, 1452). Il **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** restituisce ai cittadini le proprie collezioni e dialoga con loro per uno sviluppo costante. Tra le collezioni del Museo

SERVIZI

Il **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

1. **Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni, servizio bookshop.** Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative attivate. Informazioni sul museo, le sue collezioni, le pubblicazioni edite, le mostre in corso e quelle organizzate in passato, le iniziative di divulgazione e intrattenimento, le attività educative sono consultabili sul sito www.museidiocesani diprato.it. All'ingresso del Museo sono inoltre disponibili: un punto informativo che illustra il museo e il percorso permanente, una pianta del museo, dépliant, guide brevi, cataloghi del museo e di mostre passate e in corso. Nelle sale sono disponibili pannelli, schede didattiche.
2. **Sorveglianza percorsi museali.** Il Museo è presidiato da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.
3. **Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente.** L'esposizione occupa circa 1205 presenta al momento circa 300 opere esposte. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente secondo gli standard della Regione Toscana. Gli

orari sono pubblicati sul sito web e affissi all'ingresso del Museo.

4. **Accesso alle opere non esposte.** Attualmente l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte non è consentito a personale esterno al Museo. È tuttavia possibile richiedere su appuntamento e per motivi di studio di visionare le opere conservate nei depositi, previa autorizzazione del Direttore richiesta via mail con almeno 15 giorni di anticipo. La presa in visione delle opere dei depositi avverrà in presenza di un responsabile del Museo.
5. **Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo.** Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo, secondo le modalità indicate nel Regolamento pubblicato sul web. A seconda del tipo di utilizzo, il richiedente deve corrispondere una quota per diritti di riproduzione.
6. **Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee.** Il museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione della Soprintendenza ai Beni storico artistici di Firenze, Prato e Pistoia.
7. **Ricerca e comunicazione degli esiti di tale attività.** Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto come la guida al Museo, i cataloghi, e i prodotti multimediali.
8. **Mostre temporanee, eventi culturali.** Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza regolarmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale.
9. **Attività educativa rivolta alla scuola.** Il Museo progetta e promuove attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche *online*, svolte sia in sede, sia sul territorio. Destinatari dei progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.
10. **Formazione rivolta agli insegnanti.** Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado.
11. **Formazione permanente degli adulti.** Il Museo organizza lezioni, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.
12. **Consulenza.** Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti, ma anche alle parrocchie che volessero elaborare progetti di valorizzazione dei

propri beni.

13. **Tirocini e stage, assistenza tesi.** Il Museo è disponibile al tutoraggio di tirocinanti delle Università e di altri enti tramite stipula di una convenzione predisponendo progetti specifici, garantendo l'assistenza e la formazione, le verifiche sul lavoro svolto afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo o intorno ai temi della museografia, museologia e della gestione museale. Il Museo è disponibile inoltre al tutoraggio di tesisti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato.
14. **Comunicazione e promozione.** Il Museo identifica nel sito web www.museidiocesaniidiprato.it, il principale strumento di comunicazione con i propri pubblici. Si impegna pertanto al suo costante aggiornamento.
15. **Cessione di spazi e loro utilizzo degli spazi fuori orario.** Sono consentite concessione d'uso delle sale per incontri e per attività di tipo culturale, anche al di fuori dell'orario di apertura, previa autorizzazione dalla direzione del Museo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** 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 gli appositi cartelli informativi. Il Museo è dotato di biglietteria e puntoinformazioni dove si possono ottenere informazioni di base.

È possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Inoltre è attivo il sito internet del **Museo dell'Opera del Duomo di Prato**, nonché quello della Diocesi di Prato.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dallo staff del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito del **Museo dell'Opera del Duomo di Prato**.

L'accesso al Museo è a pagamento.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia

nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: museidiocesani@diocesi.prato.it piazza Duomo, 59100 Prato.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

I DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del **Museo dell'Opera del Duomo di Prato** sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositare, in spazi indicati dal personale, borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre 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;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive senza il permesso della Direzione;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

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 dell'Opera del Duomo di Prato** svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una

corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale afferente al **Museo dell'Opera del Duomo di Prato**. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite la compilazione di questionari, messi a disposizione dei visitatori, su eventuali reclami e suggerimenti indirizzati poi al Museo stesso.