



Comune di Sansepolcro



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO

MUSEO CONFERMATO DI RILEVANZA REGIONALE CON DELIBERA DELLA GIUNTA REGIONALE TOSCANA N. 15296 DEL 29/09/2020, AI SENSI DELLA L.R. N.21/2010 E S.M.I.

CHE COS'E'

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Costituisce un "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard di erogazione e di esprimere valutazioni e anche reclami. L'adozione della Carta è una delle iniziative volte al coinvolgimento dei visitatori nel miglioramento della qualità dei servizi resi, e sarà aggiornata periodicamente per registrare i livelli di qualità raggiunti e i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti che potranno scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Il presente 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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
- al Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- 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 col pubblico";
- al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e s.m.i.;
- alla L.R 25 febbraio 2010, n. 21 e relativo Regolamento 22/R/2011 modificato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 2 luglio 2020, n.50

ELEMENTI IDENTIFICATIVI E CONTATTI

Denominazione: MUSEO CIVICO "PIERO DELLA FRANCESCA"

Indirizzo: VIA NICCOLO' AGGIUNTI N. 65 – 52037 SANSEPOLCRO (AR) TOSCANA ITALIA

Telefono 0575732218 - 0575732283 Fax 0575732218

E-Mail museocivico@comune.sansepolcro.ar.it,

PEC comunesansepolcro@postacert.toscana.it

Sito WEB www.museocivicosansepolcro.it



MISSIONE

Il Museo Civico di Sansepolcro, ai sensi della normativa vigente è strumento di educazione culturale e di sviluppo sociale al servizio dei cittadini, concorrendo, con gli altri enti culturali della Valtiberina, a promuovere le condizioni che rendono effettiva la tutela e la valorizzazione dei beni culturali e ambientali del territorio.

Il Civico individua nella definizione di "museo" formulata dall'ICOM la propria missione, ovvero quella di un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica, le espone a fini di studio, educazione e diletto, ne condivide le finalità generali, in relazione alla storia e alla cultura della città e ai suoi rapporti con gli altri centri artistici e culturali del territorio.

In particolare il Museo di Sansepolcro basa la propria missione nella doppia identità di museo d'autore, legato ai capolavori di Piero della Francesca, per i quali è noto in tutto il mondo, e di museo civico, che tramanda e conserva la storia artistica della città. Nell'assolvimento di questi compiti, il Museo "Piero della Francesca" opera di concerto con la Biblioteca comunale "Dionisio Roberti".

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira a:

- . Uguaglianza e imparzialità - I servizi vengono erogati senza distinzione 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 al pubblico adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- . Partecipazione – E' promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al miglioramento della qualità dei servizi, attraverso la raccolta di questionari in lingua, osservazioni e reclami.
- . Efficienza ed efficacia – Tutto il personale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati al pubblico, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- . Disponibilità e chiarezza - Il personale ispira il comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di cortesia e collaborazione, s'impegna a comunicare in modo chiaro e comprensibile, è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche, di posta ordinaria ed elettronica.
- . Sicurezza e riservatezza – E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della riservatezza. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale.



SEDE

Il Museo Civico Piero della Francesca con sede in Via Aggiunti n.65 a Sansepolcro (Ar), di proprietà comunale, afferisce organizzativamente e amministrativamente all'UO Museo del Comune.

L'edificio che lo ospita risale ai primi decenni del 1200. Il suo nucleo centrale era il Palazzo medievale della Residenza o dei Conservatori del Popolo, luogo di incontri politici di coloro che governarono Sansepolcro dopo le signorie perugine, i Visconti, per un breve periodo, e poi i Malatesta, dal 1371 fino al 1430, i quali trasformarono il Palazzo nella loro abitazione privata. Il passaggio della Città sotto il dominio fiorentino determinò ulteriori adeguamenti strutturali, e, in seguito, l'edificio venne ampliato fino a inglobare l'antico Monte di Pietà. Intorno al 1456 assunse una struttura simile a quella attuale, quando in particolare fu ridefinita la Sala dei Conservatori, dove è affrescata *La Resurrezione* di Piero della Francesca.

Lavori eseguiti negli ultimi decenni hanno ricostruito al piano primo i soffitti secondo modelli originali, al secondo piano hanno permesso di recuperare ambienti che attualmente ospitano affreschi staccati e sinopie del XIV, provenienti da antiche chiese locali, e due grandi bifore gotiche nell'adiacente Palazzo del Capitano, o Pretorio (XIV sec), che si affacciano sulla terrazza del Museo, sopra l'Arco della Pesa, la quale anticamente collegava il Palazzo della Residenza con il Palazzo Pretorio.

Ristrutturazioni importanti hanno riguardato anche il piano seminterrato, dove, attraverso un percorso viario trecentesco, si accede a un unico salone conservato nella sua struttura originaria, con eleganti volte a crociera ribassate, nel quale, oltre a potersi ammirare una prezioso fregio romanico e sculture in pietra provenienti da antichi Palazzi di Sansepolcro, vengono realizzate mostre temporanee.

L'ingresso originario del Palazzo è sostituito da una grande vetrata grazie alla quale è possibile dall'esterno godere della visione de *La Resurrezione*, la sera, a Museo chiuso.

OPERE

Il Museo fu istituito inizialmente come Pinacoteca, negli anni Venti del Novecento, ma la formazione della sua ricca collezione artistica ha inizio molti secoli prima, punto di partenza la *Resurrezione*. Il governo cittadino commissionò opere a prestigiosi artisti già dal XVI, per ornare e rendere più importante il Palazzo, chiamando a decorare la Cappella della Residenza i Bassano, pittori veneti, acquisendo opere di Raffaellino del Colle e di Leonardo Cungi, tra cui spicca l'Annunciazione del 1547. Di Raffaellino il Museo detiene tre Opere, tra cui il Leone Magno, raffigurante Leone I, in omaggio a Leone X che nel 1520 elevò Sansepolcro al rango di Diocesi e di Città.

A seguito delle soppressioni leopoldine e napoleoniche degli ordini religiosi, fra la fine del '700 e il primo decennio dell'800, la collezione del Museo si arricchì con opere provenienti dalle Chiese locali, come il Polittico della Madonna della Misericordia, di Piero della Francesca, nel 1901. Nel 1846 il San Ludovico di Piero, staccato dalle pareti del Palazzo Pretorio, era già stato trasferito nei locali



del Palazzo della Residenza.

La fama e il prestigio della Pinacoteca ebbero inizio nel corso dell'Ottocento, grazie alla riscoperta di Piero della Francesca ad opera in particolare di critici d'arte come Longhi e Salmi, che dimostrano grande interesse per la Città e per le sue opere d'arte.

Negli anni '50 del '900 fu trasferito nella Pinacoteca anche il San Giuliano, rinvenuto in un'antica chiesa di Sansepolcro, portandosi così a quattro il numero delle opere di Piero della Francesca presenti nel sito museale.

Insieme ai capolavori di Piero, vi sono conservate importanti opere di vari autori e periodi, tra cui la *Natività* e la *Madonna con il bambino* (Della Robbia) del Quattrocento, la Pala di Matteo di Giovanni (1455) dove, al centro, era collocato il Battesimo di Cristo di Piero della Francesca, attualmente alla National di Londra, il S. Quintino (Pontormo - 1529), opere di Gerino da Pistoia, del Passignano, numerose opere di Santi di Tito, dalle Gallerie fiorentine, di Giovanni De Vecchi e opere di autori del Borgo, tra cui pezzi dell'ottocentesco Angiolo Tricca, noto caricaturista nonché copiatore e mercante d'arte, e *Venezia festa* (1934), del futurista Gerardo Dottori.

Nel 1975 è stato inaugurato il Museo Civico, dal 2015 intitolato a Piero della Francesca.

ACCESSIBILITA'

Periodi, giorni ed orari di apertura al pubblico (orario ordinario)

DAL 18 SETTEMBRE AL 9 GIUGNO

Tutti i giorni: dalle 10.00 alle 13.00 - dalle 14.30 alle 18.00

DAL 10 GIUGNO AL 17 SETTEMBRE

Tutti i giorni: dalle 10.00 alle 13.30 - dalle 14.30 alle 19.00;

Non effettua chiusura settimanale

CHIUSO solo: 25 dicembre e 1° gennaio

Biglietti

Intero € 8,00

Ridotto € 5,00 per gruppi di almeno 10 persone, giovani tra 19 e 25 anni, apposite convenzioni in atto con il Museo, utenti attivi iscritti alla Biblioteca Comunale "Dionisio Roberti"

Ridotto speciale € 3,00 per ragazzi tra 11 e 18 anni

Gratuito per minori di 10 anni, disabili e relativi accompagnatori, giornalisti accreditati, un accompagnatore per ogni gruppo, due accompagnatori per ogni gruppo scolastico, tesserati ICOM, guide turistiche (munite di tesserino di abilitazione professionale), militari, scuole di Sansepolcro.

Accessibilità totale - Il Museo è totalmente accessibile ai disabili, privo di barriere fisiche, dotato di montacarichi, ascensore e scivoli/rampe, e di una applicazione informatica (EMOZIONARTI) scaricabile nel cellulare gratuitamente, utile in particolare per non vedenti, ipovedenti e persone con disabilità psichica: la app



ha lo scopo di facilitare la consultazione delle opere con la formula della realtà aumentata, amplificando l'aspetto emozionale con un racconto fatto di parole e suoni d'autore.

Virtual tour – Durante la prima fase dell'emergenza sanitaria da Covid 19, è stata realizzata e resa disponibile nel sito del Museo una visita virtuale, con lo scopo di rendere accessibile, anche nei periodi di chiusura, il godimento delle opere consentendo l'esercizio del diritto alla cultura.

Segnaletica - Orari e giorni di chiusura sono affissi all'esterno del Museo; orari, costi e condizioni di accesso sono indicati nell'area accoglienza, sul sito internet e nelle pagine Facebook e Twitter del Museo.

Dispositivi e misure di sicurezza - Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale museali sono sottoposte a videosorveglianza. Per la sicurezza delle persone e degli ambienti, nel rispetto delle normative di base e del d.lgs 81/2008 e s.m.i., è opportunamente presente la segnaletica di sicurezza.

Protocollo anticovid – Il Museo è dotato di uno specifico protocollo anticovid. Per ragioni di sicurezza è previsto l'accesso contingentato

Pulizia – Sale: bisettimanale e alla necessità; Servizi igienici: giornaliera e alla necessità

SERVIZI

Vendita biglietti: In sede: i tempi di attesa vanno dai 5 ai 15 minuti, la vendita dei biglietti termina 20 minuti prima della chiusura del Museo. I biglietti possono essere prenotati e acquistati anche su TICKET ONE : Per info dall'Italia 199151121, dall'estero 0289096942.

La biglietteria svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerente al Museo e alle collezioni.

Bookshop – Libri e articoli sulle collezioni permanenti del Museo e sulle mostre temporanee. Si accettano carte di credito dei principali circuiti internazionali. Il bookshop segue l'orario di apertura del museo.

Audioguide – Sono disponibili audioguide in cinque lingue con la descrizione delle opere della collezione permanente. In occasione delle mostre vengono predisposte apposite audio guide. Servizio a pagamento.

Postazioni multimediali – Sono presenti touchscreen contenenti immagini in alta risoluzione e testi che guidano il visitatore alla conoscenza della storia del restauro di opere quali La Resurrezione e il Polittico della Misericordia di Piero della Francesca, Il Polittico di S.Giovanni in Val d'Arfa di Matteo di Giovanni.



Video – Nella saletta audiovisivi è proiettato il video inerenti il restauro de *La Resurrezione*, proiettato il giorno dell'inaugurazione del restauro del dipinto murale.

Visite guidate - Il servizio di visita all'interno del Museo è svolto da personale qualificato a pagamento su prenotazione. Per i dettagli si rimanda al sito del museo: www.museocivicosansepolcro.it

Attività educative per scuole - Il Museo offre attività dedicate alle scuole di ogni ordine e grado, da svolgersi dentro le scuole, all'interno del Museo o in Biblioteca. Le attività didattiche sono gratuite per le scuole di Sansepolcro. Per informazioni di dettagli: tel.0575732283

Tirocini Il Museo offre la possibilità di svolgere al suo interno tirocini e/o alternanza scuola/lavoro tramite convenzionamento con Università e Istituti d'Istruzione Superiore.

Soddisfazione dell'utente - Il Museo utilizza il questionario adottato dalla Regione Toscana per la rilevazione della Customer Satisfaction. Le schede sono disponibili in cinque lingue e possono essere compilate sia in formato cartaceo che in formato elettronico, tramite tablet posto all'ingresso del Museo. Annualmente vengono raccolti circa 800 questionari, compilati dal pubblico, sui quali viene effettuata un'analisi qualitativa e quantitativa dei dati, trasmessa poi alla Regione Toscana.

Raccolta differenziata – Nel Museo viene svolta la raccolta differenziata obbligatoria per il personale interno.

Wi-Fi Il museo è dotato di rete wi-fi.

Parcheggio auto e pulmann – Nelle vicinanze del Museo

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti - Tutti i cittadini possono accedere al Museo Civico e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo, sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo, per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere informazioni di base presso la biglietteria, tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione, consultando il sito internet del Museo e il sito del Comune di Sansepolcro. In caso di manifestazioni culturali (conferenze, esposizioni temporanee) vengono predisposti dépliant dedicati e/o apposita segnaletica all'interno e all'esterno del Museo.

Per accedere al Museo è necessario munirsi di biglietto le cui tariffe sono stabilite annualmente tramite deliberazione della Giunta Comunale.



Per inoltrare osservazioni o reclami gli utenti possono utilizzare il modulo allegato al presente documento, disponibile presso la biglietteria e scaricabile dal sito del Museo, da consegnare presso la biglietteria stessa o da inoltrare via mail a museocivico@comune.sansepolcro.ar.it. La risposta al reclamo sarà trasmessa tramite posta elettronica.

Doveri - Gli utenti del Museo sono tenuti a 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 fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso eventuali borse voluminose, zaini o bagagli, che verranno custoditi dal personale del Museo.

All'interno del Museo è 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 bevande;
- parlare al cellulare;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash o in maniera tale da coinvolgere altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive professionali non autorizzate.



Museo Civico Piero della Francesca

Via Aggiunti n.65 – 52037 Sansepolcro (Ar) Italia

Tel 0575732218 – museocivico@comunesansepolcro.ar.it

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

(si prega di compilare in stampatello / please, complete using block capitals)

Cognome / First Name

Nome / Surname

Nazionalità / Nationality

Telefono / Phone

E mail

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO / COMMENTS

SUGGERIMENTI / SUGGESTIONS

I dati personali forniti saranno trattati esclusivamente ai fini della presente richiesta, nel rispetto del d.lgs. n.196 del 30 giugno 2003, come modificato dal d.lgs. del 10 agosto 2018, n.101 e del Regolamento UE 2016/679 / Personal data will be used exclusively for responding to this complaint (d.lgs. 30/06/2003, n. 196, d.lgs 10/08/2018, n.101 and GDPR 2016/679).

Data / Date _____

Firma / Signature