

CARTA DEI SERVIZI



La **CARTA DEI SERVIZI** costituisce lo strumento attraverso il quale il Chini Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Chini Museo si impegna ad erogare sulla base del vigente Statuto, della normativa regionale e nazionale in materia e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce obiettivo primario per le realtà museali, ed indica i relativi standard di qualità.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” tra il Chini Museo e i suoi utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione mediante il quale ripensare la realtà museale in armonia con le aspettative del pubblico, anche mediante forme di monitoraggio periodico delle opinioni.

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul sito del Chini Museo all'indirizzo: www.chinimuseo.it

RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa carta si ispira ai principi enunciati nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Statuto del Chini Museo (approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 05/04/2023)
- DM 21 febbraio 2018, n.113, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale, all.1
- D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art.32
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali
- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni
- Indicazioni operative della Regione Toscana per l'adeguamento dei musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento di cui al D.M. 10 maggio 2001, approvate con deliberazioni della Giunta regionale n. 1021 dell'11 ottobre 2004 e n. 1093 del 2 novembre 2004
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 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. 112/1998)
- D.Lgs. 286/99, art. 11 "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"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO per i musei (*International Council of Museums*) adottato dalla XV assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986. Modificato dalla 20^a Assemblea Generale a Barcellona, Spagna, il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei. Revisionato dalla 21^a Assemblea Generale a Seoul, Repubblica di Corea, l'8 ottobre 2004

1. PRESENTAZIONE

Il Chini Museo, istituito dal Comune di Borgo San Lorenzo dal 1999 con il nome di Museo Civico della Manifattura Chini, di proprietà dello stesso Comune, ha sede in Piazzale Lavacchini, 1 a Borgo San Lorenzo, presso la storica Villa Pecori Giraldi. Fa parte del Sistema Museale del Mugello e Montagna Fiorentina, che raccoglie le diverse realtà museali presenti nel territorio del Mugello, Alto Mugello e Val di Sieve (il cosiddetto “museo diffuso”).

E' stato riconosciuto dalla Regione Toscana, “museo di rilevanza regionale” con decreto n. 3245 del 13/08/2013.

Il Comune di Borgo San Lorenzo in attuazione dello Statuto del Chini Museo (approvato con Delibera di Consiglio n. 23 del 05/04/2023), definisce la presente Carta dei Servizi.

2. LUOGHI E COLLEZIONI

Il patrimonio del Chini Museo è costituito da beni artistici mobili di proprietà comunale e da altri beni concessi a titolo di prestito temporaneo da privati cittadini, collezionisti, artisti contemporanei.

Gli spazi del museo sono suddivisi in tre distinte sezioni:

- il Chini Museo – collezione permanente: ospita la collezione permanente, dedicata alla documentazione dell'attività di Galileo Chini e della sua famiglia, attraverso un campionario della produzione delle manifatture “Arte della Ceramica” (Firenze e Fontebuona, 1896-1904) e “Fornaci San Lorenzo” (Borgo San Lorenzo, 1906-1944), e di altri media artistici utilizzati dall'artista, che nel panorama delle arti applicate del Novecento rappresenta uno straordinario esempio di innovazione e originalità;
- Il Chini Contemporary: spazio dedicato all'arte contemporanea, che ospita, nei saloni storici di Villa Pecori, mostre temporanee di arte contemporanea;
- Il Chini Museo dei Bambini: spazio progettato per dare l'opportunità ai bambini di esprimere il loro talento creativo, attraverso vari linguaggi, traendo ispirazione dagli artisti del '900, contribuendo con le proprie creazioni, a costruire un'esposizione di “tracce” creative sempre diverse.

Nel museo è inoltre presente un laboratorio e una sala dedicata a mostra-archivio dei ritrovamenti archeologici ceramici nel territorio di Borgo San Lorenzo.

3. ACCESSIBILITA'

L'accessibilità e la fruibilità del Museo a tutti i visitatori sono garantite in particolare da:

- segnaletica esterna in corrispondenza dell'ingresso al Museo;
- eliminazione, per quanto possibile, di barriere architettoniche di ingresso e uscita dall'edificio e nei percorsi interni;

- segnaletica interna e segnaletica di servizio;
- allestimento idoneo alla più ampia fruizione da parte di utenti di ogni età, categoria e provenienza;
- strutture e arredi che favoriscano la permanenza e il godimento nei locali di esposizione e di servizio al pubblico, compatibili con la struttura architettonica e con il suo carattere storico.

4. MISSIONE

Il Chini Museo è un luogo della cultura, senza fini di lucro, al servizio della comunità, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale di Borgo S. Lorenzo.

In particolare le tre sezioni del Chini Museo:

- promuovono la conoscenza del genio creativo di Galileo Chini e più in generale dello stile Liberty e Art Déco, presente nel territorio comunale e mugellano;
- mettono in dialogo, attraverso le mostre al Chini Contemporary, i saloni storici di villa Pecori Giraldi con i linguaggi e le modalità espressive dell'arte contemporanea;
- favoriscono lo sviluppo dei linguaggi creativi ed espressivi dei bambini, grazie al percorso di esplorazione realizzato negli spazi del Chini Museo dei bambini.

Il Chini Museo è inoltre lo snodo principale dell'Itinerario Liberty, un progetto di identificazione e censimento delle opere prodotte dalla famiglia Chini (ceramiche, vetrate, dipinti murali, ferri battuti, mobili ecc.) ancora presenti nel territorio comunale e mugellano; suddiviso in singole tappe, segnalate da targhe ceramiche e organizzato in modo da essere facilmente fruibile e da costituire un'interessante attrattiva turistica del nostro territorio.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività il Chini Museo si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Trasparenza.** La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante "Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". In particolare, l'art. 32, comma 1 del D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013 prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.
- **Uguaglianza.** I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Chini Museo si adopererà per promuovere iniziative volte a

facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e alle persone svantaggiate dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Imparzialità.** Il Chini 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.** È garantita la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti il Chini Museo si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione.** Il Chini Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **Efficienza ed efficacia.** Il Chini Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Sicurezza e riservatezza.** Viene 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 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, comunicati, diffusi a terzi.
- **Disponibilità e chiarezza.** Il Chini Museo adotta ogni misura affinché:
 - il personale incaricato dei servizi ispiri il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche
 - gli operatori erogano i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti
- **Qualità dei servizi** Viene perseguito il raggiungimento degli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale 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. 112/1998)".

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Chini hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Chini Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative del Chini Museo attraverso il sito <https://www.chinimuseo.it> e le relative sottosezioni;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare suggerimenti, osservazioni o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo secondo il modello allegato alla presente carta.

I suggerimenti e i reclami per il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono essere indirizzati a:

Chini Museo
Villa Pecori-Giraldi
Piazzale Lavacchini, 1
50035 Borgo San Lorenzo
info@chinimuseo.it

L'Amministrazione comunale accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

7. DOVERI

Gli utenti del Chini Museo sono tenuti ad osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio presso i Musei e del patrimonio culturale ivi conservato.

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

È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- introdurre animali (se non autorizzati al personale di front office);
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande;
- usare bastoni per selfie (selfie sticks);
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica;
- sedersi e posare oggetti sui parapetti interni ed esterni, sporgersi e

gettare o sporgere oggetti dai medesimi parapetti;

8. SERVIZI

Il Chini Museo mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizioni permanenti
- Mostre temporanee
- Punto di informazioni turistiche
- Bookshop
- Sala conferenze
- Possibilità di organizzare eventi culturali e/o fiere
- Parco

Servizi educativi

Il Servizio educativo svolge una funzione fondamentale e trasversale ad altre funzioni primarie di conoscenza e di fruizione pubblica delle raccolte, al fine di contribuire all'educazione e alla formazione dei cittadini e alla diffusione della consapevolezza del patrimonio culturale in rapporto alla storia locale e alla realtà contemporanea. Le attività educative, a diversi livelli di approfondimento, sono rivolte in particolare al pubblico in età scolare, alle famiglie, alle scuole.

Annualmente, nei tempi previsti per la più ampia informazione, il Museo, anche tramite il servizio Esploramuseo del Sistema Museale del Mugello e Montagna Fiorentina, presenta le proprie proposte agli istituti scolastici di ogni ordine e grado, per l'adesione da parte dei docenti.

Il Museo promuove proposte educative innovative e creative tramite il Chini Museo dei Bambini, per le famiglie, scuole, agenzie educative e formative.

Per Informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative:

Esploramuseo:

Dal lunedì al giovedì orario 9.00-13.00

tel. 055.84527175 - 334.7954498

esploramuseo@uc-mugello.fi.it

www.esploramuseo.it

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet del Chini Museo alla pagina <https://www.chinumuseo.it> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

9. INIZIATIVE SPECIALI

L'Amministrazione può concedere l'accesso gratuito o a tariffa ridotta:

- ai soggetti individuati mediante specifiche convenzioni;
- alle personalità ospiti dell'Amministrazione Comunale;
- per motivi di studio e ricerca attestati da enti e istituzioni;

disporre l'accesso gratuito o a tariffa ridotta:

- in occasione di manifestazioni e cerimonie istituzionali che rendano necessaria una temporanea notevole riduzione del percorso di visita;
- in occasione di eventi di particolare rilievo culturale e sociale.

Carta Studente Universitario Toscana

La Carta Regionale dello Studente Universitario, denominata "Studente della Toscana", rende possibile l'accesso agevolato a molti Musei della Toscana, tra i quali il Chini Museo. In particolare il Chini Museo prevede un biglietto a tariffa ridotta.

Possessori musei card del Sistema Museale Mugello – Montagna Fiorentina

La musei card del Sistema Museale del Mugello prevede una tariffa ridotta ai musei facenti parte del Museo diffuso che raccoglie diverse realtà presenti nel territorio del Mugello, dell'Alto Mugello e della Val di Sieve; si parla infatti di Sistema Museale Mugello - Montagna Fiorentina articolato in 5 ambiti, ognuno dei quali comprende punti museali, laboratori didattici e itinerari tematici, di cui il Chini Museo è parte.

Aperture straordinarie gratuite

In occasioni di particolare rilevanza o importanza per l'Amministrazione (Festival "Ingorgo Letterario", Iniziativa "La notte dei Musei", Iniziativa Museo e Musica)

10.CONTATTI

Villa Pecori-Giraldi
Piazzale Lavacchini, 1
50035 Borgo San Lorenzo (FI)
Tel 055.8456230
info@chinimuseo.it

Comune di Borgo San Lorenzo c/o Biblioteca Comunale
Attività Educative, Culturali e Sportive
Piazza Dante, 33
50035 Borgo San Lorenzo (FI)
Tel. 055.8457197
biblioteca@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

11.INDICATORI DI QUALITA'

Tempo risposta ai reclami	risposta entro 20 giorni nel 50% dei casi
Tempo di concessione autorizzazione riproduzione immagini, riprese, foto e video	30 gg

12.REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

Ultima revisione: Marzo 2023

Segue Allegato Modulo Reclamo

Segue Allegato B alla Delibera della Giunta Comunale n. 16 del 21/02/2019 "Tariffe di ingresso al Museo"



MODULO DI RECLAMO/ COMPLAINT FORM

Modalità di presentazione/mode of submission

a. presso il museo: consegnare ad un addetto al pubblico/At the museum:hand over to a public servant

b. trasmettere via mail all'indirizzo info@chinimuseo.it /transmit by e-mail to info@chinimuseo.it

La risposta alla presente istanza verrà fornita entro trenta giorni dalla data di presentazione/A response to this petition will be provided within thirty days from the date of submission.

Cognome/First Name

Name/Surname

Nazionalità/Nationality

Telefono/Phone

E-mail

Oggetto del reclamo/Complaints

Desidero ricevere risposta tramite posta elettronica all'indirizzo/I would like to receive a response through e-mail address

.....

I dati personali forniti saranno trattati esclusivamente i fini della presente richiesta, nel rispetto del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003, come modificato dalD.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. 30/03/2003, n. 196, D.Lgs. 10/08/2018, n. 101 and GDPR 2016/679).

Data/Date

Firma/Signature

OGGETTO: Tariffe di ingresso al Chini Museo: biglietti interi / ridotti / gratuita – offerta didattica

CHINI MUSEO – COLLEZIONE PERMANENTE

Biglietto intero € 5,00
Biglietto ridotto* € 3,50

Ingresso Gratuito: guide ed accompagnatori turistici – giornalisti - insegnanti che accompagnano la classe – disabili e loro accompagnatore – under 6

CHINI CONTEMPORARY

Biglietto intero € 6,00
Biglietto ridotto* € 4,50

Ingresso Gratuito: guide ed accompagnatori turistici – giornalisti - insegnanti che accompagnano la classe – disabili e loro accompagnatore – under 6

CHINI MUSEO DEI BAMBINI

Biglietto intero € 3,00
Biglietto ridotto* (bambini 3-13 anni) € 1,50

Ingresso Gratuito: Bambini 0-3 anni — 2^a familiare accompagnatore - insegnanti che accompagnano la classe – giornalisti - disabili e loro accompagnatore

CUMULATIVI

Chini e Contemporary (2 musei)

Biglietto intero € 8,00
Biglietto ridotto € 6,50

Gli adulti senza bambini con questo biglietto possono accedere gratuitamente anche al Museo dei Bambini

Chini – Contemporary e Museo di Bambini (3 musei)

Biglietto intero € 10,00
Biglietto ridotto € 8,50

*** RIDUZIONI:**

- ragazzi e giovani dai 7 ai 18 anni
- gruppi di oltre 10 persone (prenotazione obbligatoria)
- possessori carta studente universitario Toscana



- possessori musei card del Sistema Museali Mugello e Montagna Fiorentina
- possessori APC gold card (associazione camperisti)

DIDATTICA

LABORATORI

- alunni € 5,00
- gratuito: alunni disabili e insegnanti che accompagnano la classe

Minimo 20 partecipanti

Per utilizzo parco /villa per pranzo sovrapprezzo di € 1,00

SCOLARESCHI IN VISITA AL MUSEO

In orario di apertura Museo:

Studenti € 5,00 cumulativo
€ 3,50 solo Museo Chini

Gratuito: insegnanti che accompagnano la classe e studenti disabili

Fuori orario di apertura Museo:

Studenti € 6,00 cumulativo
€ 4,50 solo Museo Chini

Gratuito: insegnanti che accompagnano la classe e studenti disabili