



Carta dei Servizi Museo Palazzo Corboli

Approvato con deliberazione di C.C. n. 54 del 30.07.2021

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo si impegna ad offrire sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, 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;

- VISTA la Legge Regionale 25 febbraio 2010 n.21, Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali con successive modifiche (Legge Regionale n. 78 dell'11 dicembre 2019) e relativo regolamento di attuazione n. 22R/2011 "Regolamento di attuazione della legge regionale [25 febbraio 2010](#), n. 21" (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali);
- VISTO il Decreto Ministeriale n. 113 del [21 febbraio 2018](#): "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale";

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.

Questa Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche grazie al costante dialogo con il pubblico.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Il Museo Palazzo Corboli è un Museo Civico del Comune di Asciano.

LA SEDE

Il Museo Civico Archeologico e d'Arte Sacra è ospitato all'interno di Palazzo Corboli, un edificio di grande importanza storica, appartenuto alla nobile famiglia senese dei Bandinelli. Conserva ancora dei rari cicli decorativi affrescati in alcune sale: la "Sala di Aristotele" e la "Sala delle Stagioni", attribuite a Cristoforo di Bindoccio e Meo di Pero, nei quali venivano trasmessi messaggi etici e politici rivolti al popolo che frequentava questi spazi.

La collezione si articola in tre Sezioni: Arte Sacra, Archeologia e Ceramica, e si dipana in tutti e tre i piani dell'intero palazzo.

La **Sezione di Arte Sacra** espone alcuni capolavori opera di artisti quali il Maestro dell'Osservanza, Ambrogio Lorenzetti, Taddeo di Bartolo, Matteo di Giovanni, Francesco di Valdambrino e Giovanni Pisano, provenienti dalle numerose chiese che costellavano il territorio. Notevole è anche la collezione di oreficerie e arredi liturgici.

La **Sezione Archeologica** accoglie le testimonianze etrusco-romane dell'Alta Valle dell'Ombrone, con i suoi ricchi corredi delle necropoli etrusche di Poggio Pinci e del Tumulo del Molinello (Asciano), e della tomba principesca della necropoli del Poggione (Castelnuovo Berardenga) con il suo rarissimo carro etrusco.

Infine, sono esposti anche una selezione degli oggetti rinvenuti nell'imponente complesso termale etrusco-romano di Campo Muri (Rapolano Terme).

Un importante nucleo della raccolta museale è costituito dalla **Sezione Ceramica**, a testimonianza della lunga tradizione artigianale locale di epoca medievale e moderna.

Il Museo di Palazzo Corboli fa parte del Sistema museale Fondazione Musei Senesi.

MISSIONE

Il Museo Palazzo Corboli è un'Istituzione permanente, senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni archeologiche ed artistiche, nonché del patrimonio culturale del territorio sotto il profilo culturale, artistico, archeologico, antropologico e scientifico ai fini di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica.

In particolare il Museo valorizza la propria identità storica e si fa custode del patrimonio culturale della città, del territorio e del paesaggio circostante in rispondenza alla Convenzione del Paesaggio e alla Carta di Siena, e dialoga con le comunità locali perseguendo i principi di sviluppo sostenibile, di inclusione sociale, integrazione culturale e democrazia culturale. Il Comune concorre con lo Stato, la Regione Toscana e gli altri enti pubblici territoriali a preservare la memoria della comunità e a promuovere lo sviluppo della cultura e definisce gli indirizzi e gli obiettivi delle proprie politiche in materia di patrimonio culturale e musei ai sensi dell'art. 9 della Costituzione e nell'ambito delle funzioni attribuite ai Comuni dall'art.118 della Costituzione, in attuazione di quanto previsto dagli artt. 1, 2 e 3 del D.Lgs n. 42/2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio e ss.mm.ii.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo Palazzo Corboli si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Museo si adopera per garantire 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.

- Imparzialità

Il Museo Palazzo Corboli ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e l'adattabilità 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 Palazzo Corboli 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.

- 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, comunicati, diffusi a terzi.

- 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).

- Qualità dei servizi

Il Museo Palazzo Corboli si propone di perseguire il rispetto dei Livelli Uniformi di Qualità della Valorizzazione (di seguito denominati LUQV) per i musei e i luoghi della cultura previsti dal D. M. n. 113 del 21/02/2018 e ss. mm. ii. A tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo Palazzo Corboli e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

1. Ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
2. Comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione. Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base. È possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Inoltre è attivo il sito internet comunale www.visitcretesenesi.com con una sezione dedicata al Museo, ed il sito internet di Fondazione Musei Senesi, di cui il museo fa parte: www.museisenesi.org.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito annualmente dal Comune di Asciano, in accordo con il Direttore, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso del Museo, sui siti web: www.visitcretesenesi.com, www.museisenesi.org e su piattaforme social e online (Facebook, Tripadvisor, Google).

L'accesso al Museo è a pagamento, secondo deliberazione di Giunta del Comune di Asciano.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, nel caso di scolaresche e gruppi la prenotazione è consigliata, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto.

È invece necessaria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo in biglietteria e sul sito web: www.visitcretesenesi.com.

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 Palazzo Corboli sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

All'interno del Museo è vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;

- Avvicinarsi troppo e toccare le opere esposte;
- fumare nei locali del Museo;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi;
- Parlare a voce alta e correre.

SERVIZI

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

- Esposizione permanente. L'esposizione occupa circa 1000 mq. e presenta più di 60 opere singole e oltre 50 vetrine della Sezione Archeologica e Ceramica;
- Accesso ai depositi. I depositi sono visitabili da parte di studiosi che ne facciano motivata richiesta presso la Direzione;
- Punto informazione e accoglienza. E' disponibile un punto di informazione essenziale del Museo e dei punti di interesse del territorio, anche attraverso canali on-line;
- Materiale informativo gratuito. Sono disponibili materiali cartacei o digitali con informazioni del Museo e del territorio, anche in lingua inglese;
- Visite guidate e percorsi tematici su prenotazione, anche in altra lingua;
- Laboratori didattici per scuole e per adulti, in base alla programmazione annuale delle attività;
- Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di consulenza museale e bibliografica locali, nazionali e internazionali;
- Progetti culturali. Numerose sono le attività proposte dal Museo Palazzo Corboli;
- Promozione. Tutte le attività, svolte e proposte, dal Museo Palazzo Corboli sono volte alla promozione del patrimonio culturale e del territorio che lo ha generato;
- Spazi in concessione. Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi: concessione occasionale di spazi a terzi ai sensi delle norme vigenti, utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali, concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione e dall'Amministrazione Comunale proprietaria del Palazzo;

- Dispositivi e misure di sicurezza. Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale sono sottoposte a sorveglianza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

GLI IMPEGNI DEL MUSEO

- Il Museo Palazzo Corboli specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dai Livelli Uniformi di Qualità della Valorizzazione (di seguito denominati LUQV) per i musei e i luoghi della cultura previsti dal D. M. n. 113 del 21/02/2018 e ss. mm. ii;
- Gestione e cura delle collezioni. Conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
- La struttura. Nelle sale di esposizione del Museo è assicurata la sorveglianza delle opere, ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento e condizionamento;
- Completa fruizione dell'intero spazio espositivo per le persone con disabilità motoria;
- Servizi al pubblico. È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica; gli orari di apertura sono esposti all'esterno del Museo;
- Pianta di orientamento esposta all'ingresso;
- Sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta;
- Prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura, a pagamento e gratuiti;
- Aggiornamento tempestivo delle news sul sito internet e sui social;

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 Palazzo Corboli 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.

Il Museo accoglie eventuali reclami da presentare per e-mail all'indirizzo:

palazzocorboli@museisenesi.org, all'attenzione del Direttore. Tale reclamo sarà espletato entro 30 giorni dall'invio del reclamo stesso.

La Carta dei Servizi sarà disponibile all'ingresso della struttura e sul sito web www.visitcretesenesi.com, sezione Musei.