



CARTA DEI SERVIZI

DEI MUSEI DI FIESOLE

Musei di Fiesole
Largo Fernando Farulli, 1
50014 Fiesole (FI)

Sommario

I - PREMESSA	3
La Carta dei Servizi	3
I principi.....	3
Riferimenti Normativi.....	4
II - PRESENTAZIONE DEI MUSEI	4
Elementi identificativi.....	4
Descrizione	5
Identità e missione	5
III - ACCESSO	5
Sedi	5
Spazi.....	6
Orari di apertura.....	7
Prenotazioni	8
Tariffe	8
Firenze Card.....	9
Accessibilità.....	9
Diritti e doveri dei visitatori.....	10
IV - SEGNALETICA, AUSILI ALLA VISITA E PUBBLICAZIONI	10
Segnaletica	10
Ausili alla visita	11
Pubblicazioni e cataloghi	12
V - SERVIZI EROGATI	12
Servizi di informazione e accoglienza, assistenza alla fruizione, sorveglianza.....	12
Servizi scientifici	13
Servizi commerciali connessi	14
VI - CONCESSIONI IN USO	14
Riprese fotografiche e filmate.....	14
Uso temporaneo di spazi	15
Celebrazione di matrimoni con rito civile nell'Area Archeologica.....	15
VII - ATTIVITA' DI MEDIAZIONE	15
Attività di mediazione.....	15
VIII - COMUNICAZIONE.....	16
Comunicazione	16
IX - TUTELA E PARTECIPAZIONE	16
Proposte, suggerimenti e reclami.....	16
Indagini di customer satisfaction	16
X - OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	16
Obiettivi di miglioramento.....	16
XI - CONSULTAZIONE DELLA CARTA, VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO	17
Consultazione della Carta	17
Validità e aggiornamento della Carta	17

I - PREMESSA

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale della Toscana 25 febbraio 2010, n. 21, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti e gli standard garantiti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso proposte, suggerimenti e reclami.

L'adozione della Carta dei Servizi si inserisce in una serie di iniziative volte al miglioramento della fruizione dei musei da parte dei visitatori e a definire nuove strategie di ampliamento e diversificazione del pubblico.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione del pubblico.

I principi

- 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, età, condizione sociale. L'accesso è garantito a tutti senza limitazioni di carattere territoriale.

- Continuità

I Musei di Fiesole garantiscono continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- Partecipazione

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale concorrono, secondo il proprio ruolo, all'attuazione della Carta dei Servizi. I Musei di Fiesole promuovono le attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tengono conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- Efficienza ed efficacia

I Musei di Fiesole ispirano il loro funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. Tutto il personale assegnato ai Musei di Fiesole persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

- Trasparenza

I Musei di Fiesole garantiscono una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego dei mezzi telematici.

Riferimenti Normativi

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

- DM 20 maggio 1992, n. 569 - “Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- 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”, art. 11;
- 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”;
- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (*International Council of Museums*) adottato dalla XV assemblea generale dell’ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986 e revisionato dalla 21^ Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l’8 ottobre 2004;
- D. Lgs. 42 del 22/01/2004 – “Codice dei beni culturali e del paesaggio e s. m. i.”;
- L.R.T. n. 21 del 25/02/2010 – “Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, istituzioni e attività culturali e s. m. i.”;
- Regolamento di attuazione della L.R.T. 21/10, approvato con D.P.G.R. n. 22/R del 6/6/2011 e s. m. i.;
- 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;
- 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”;
- 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;
- D.M. 113/2018 – “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale”;
- Statuto del Comune di Fiesole;
- Regolamento dei Musei di Fiesole, approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 51 del 29/06/2023.

II - PRESENTAZIONE DEI MUSEI

Elementi identificativi

Musei di Fiesole

Largo Fernando Farulli 1, 50014 Fiesole (FI)

FB: @musei.fiesole – IG: @musei_di_fiesole

Telegram: t.me/museidifiesole

www.museidifiesole.it

Gestione: Comune di Fiesole
Servizi culturali, museali e archivio storico

Piazza Mino 26, 50014 Fiesole (FI)
E. mail: direzione.musei@comune.fiesole.fi.it

Descrizione

I Musei di Fiesole sono un complesso museale che comprende il Museo Civico Archeologico con l'Area Archeologica e il Museo Bandini.

Il Museo Civico Archeologico, istituito nel 1878, ha sede dal 1914 nell'edificio appositamente costruito nell'Area Archeologica e consta di due sezioni: la sezione topografica, che raccoglie i materiali provenienti da scavi archeologici e da ricerche di vario tipo nell'area della città e del suo territorio, e la sezione antiquariale, comprendente invece materiali pervenuti in varie epoche al Museo sotto forma di donazioni.

L'Area Archeologica raccoglie i resti del teatro romano, delle terme romane, del tempio etrusco-romano e di altre strutture archeologiche.

Il Comune di Fiesole è proprietario del Museo Civico Archeologico e dell'Area Archeologica, degli immobili, degli arredi e dei beni archeologici, salvo quanto sottoposto al regime della legge 1 giugno 1939, n. 1089.

Il Museo Bandini è stato istituito nel 1913 e conserva la collezione di opere d'arte di Angelo Maria Bandini, oltre ad alcune opere provenienti dalle chiese della Diocesi di Fiesole o da donazioni. Il Museo Bandini è di proprietà della Diocesi di Fiesole ed è gestito dal Comune di Fiesole.

Identità e missione

I Musei di Fiesole sono un'istituzione culturale permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, aperta al pubblico e alla partecipazione di tutti, che conserva, espone, valorizza le proprie collezioni e ne promuove la conoscenza e lo studio evidenziando i legami con la Città di Fiesole e col suo territorio.

I Musei di Fiesole sono un luogo di incontro e di relazione e hanno la missione di stimolare una fruizione consapevole e attiva, che faccia emergere la pluralità di punti di vista e renda conto della complessità della storia e del patrimonio culturale, favorendo, così, i processi di democratizzazione della cultura. A tal fine propongono per tutti occasioni di diletto, riflessione, confronto, partecipazione, crescita culturale, educazione e studio, impegnandosi a favorire l'accesso al patrimonio culturale abbattendo le barriere fisiche, psicologiche, cognitive, economiche, sociali e culturali.

III - ACCESSO

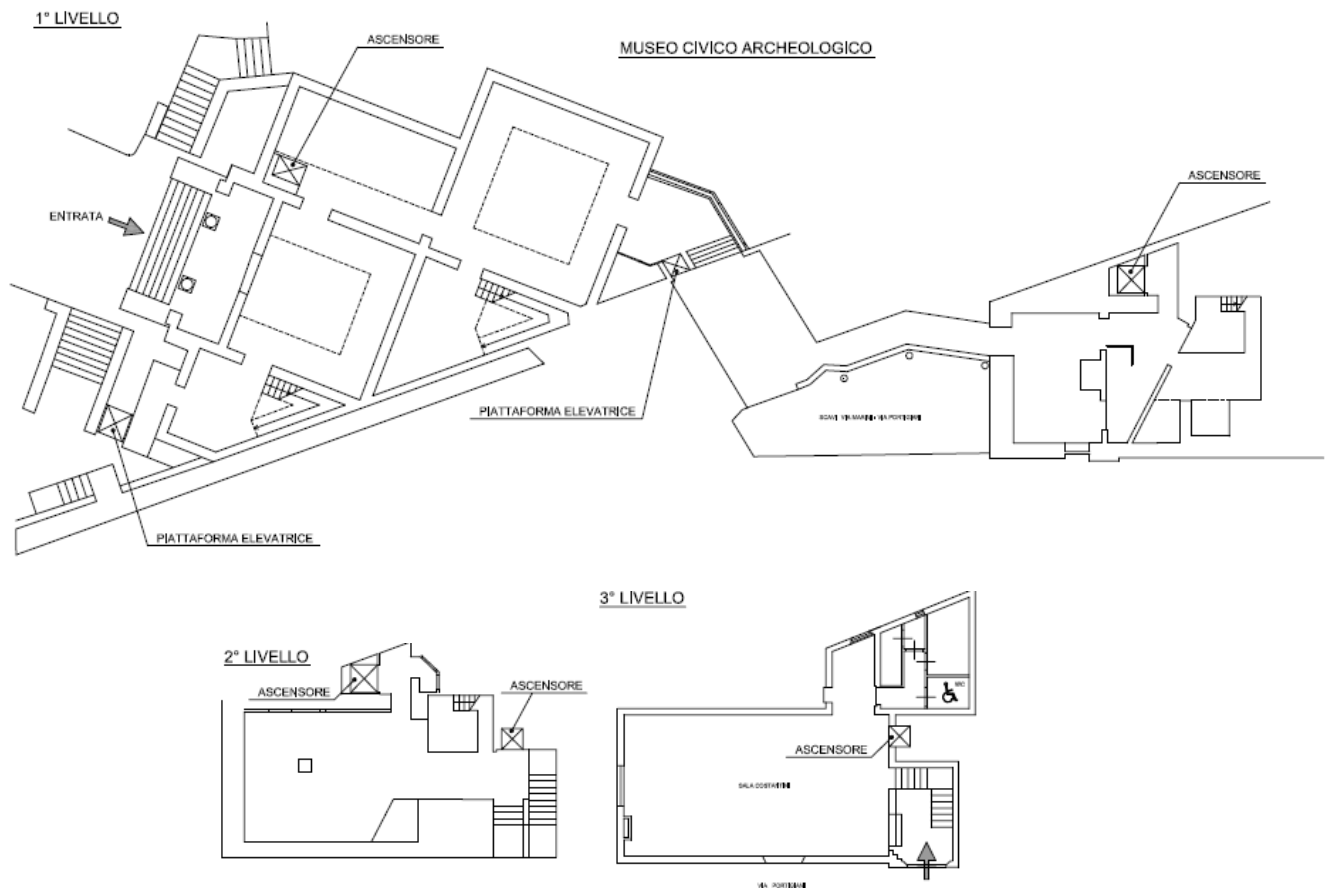
Sedi

La Biglietteria dei Musei di Fiesole si trova in Largo Fernando Farulli n. 1. Allo stesso indirizzo si trovano il Museo Civico Archeologico e l'Area Archeologica.

Il Museo Bandini si trova in Via Giovanni Dupré n.1.

Spazi

- **Museo Civico Archeologico**



Il Museo Civico Archeologico si trova all'interno dell'Area Archeologica. Il percorso museale si articola su 2 livelli, collegati da scale e ascensori/piattaforme.

I servizi igienici, di cui uno accessibile alle persone con disabilità motoria, si trovano all'esterno del Museo, all'ingresso dell'Area Archeologica.

Al termine del percorso museale, si trova la Sala Costantini, utilizzata per lo svolgimento delle attività educative scolastiche ed extrascolastiche, come laboratori, conferenze, mostre. La Sala è dotata di bagni, di cui uno per persone con disabilità motoria. E' raggiungibile con ascensore e scale dall'interno del Museo, oppure è accessibile dall'esterno, da via Portigiani 9.

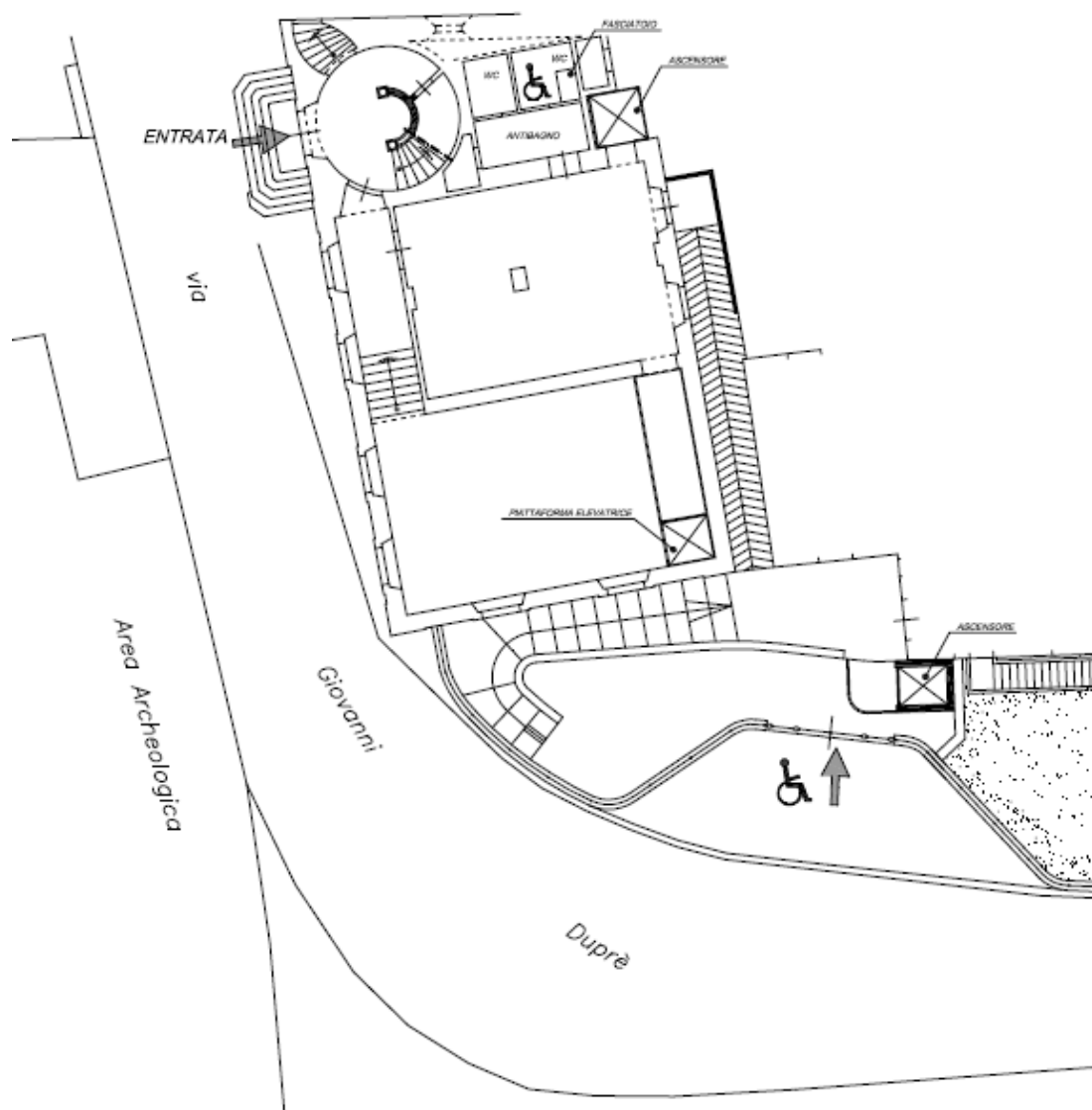
- **Area Archeologica**

L'Area Archeologica occupa una superficie di circa 3 ettari ed è delimitata a nord dal tratto di mura etrusche, che affaccia su Via delle mura, e sul resto del suo perimetro da recinzioni.

Il percorso di visita è strutturato ad anello ed è dotato di percorsi tattili. I dislivelli sono superabili con ascensori o piattaforme e scale. I servizi igienici, di cui uno accessibile a persone con disabilità motoria, si trovano all'ingresso dell'Area.

L'Area è dotata di un passo carrabile su via G. Duprè.

- **Museo Bandini**



Il Museo Bandini si articola su tre livelli, collegati da scale e ascensori.

L'accesso al Museo per persone con disabilità motoria avviene tramite un ascensore collocato su Via Duprè, sul lato destro dell'edificio.

All'interno del Museo si trovano i servizi igienici, di cui uno per persone con disabilità motoria, e un fasciatoio.

Orari di apertura

I Musei di Fiesole sono aperti tutto l'anno, anche nei giorni festivi (ad eccezione del 25 dicembre), secondo il seguente calendario:

	Area Archeologica e Museo Archeologico	Museo Bandini
Gennaio e febbraio	dalle 10:00 alle 15:00, tutti i giorni escluso il martedì	dalle 10:00 alle 15:00, dal venerdì alla domenica

Marzo	dalle 10:00 alle 18:00, tutti i giorni	dalle 10:00 alle 18:00, dal venerdì alla domenica
Da aprile a settembre	dalle 9:00 alle 19:00, tutti i giorni	dalle 9:00 alle 19:00, dal venerdì alla domenica
Ottobre	dalle 10:00 alle 18:00, tutti i giorni	dalle 10:00 alle 18:00, dal venerdì alla domenica
Novembre e dicembre	dalle 10:00 alle 15:00, tutti i giorni escluso il martedì	dalle 10:00 alle 15:00, dal venerdì alla domenica

Gli orari di apertura dei Musei di Fiesole sono esposti presso la Biglietteria e pubblicati sul sito web dei Musei all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "La tua visita – orari di apertura". In occasione di eventi o iniziative speciali gli orari possono essere modificati. Eventuali modifiche o variazioni al calendario e agli orari sono tempestivamente comunicati al pubblico.

Prenotazioni

Per accedere ai Musei di Fiesole non è necessaria la prenotazione.

Per i gruppi che vogliono effettuare la visita accompagnati da una guida dei Musei è necessaria la prenotazione. I costi e le modalità di prenotazione delle visite sono reperibili sul sito web dei Musei di Fiesole all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "La tua visita - Guide".

La prenotazione è altresì obbligatoria per partecipare alle attività e agli eventi organizzati dai Musei: essa deve essere effettuata attraverso la compilazione dei moduli disponibili sulla pagina web dei Musei di Fiesole all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "Attività ed eventi".

Tariffe

L'accesso ai Musei di Fiesole avviene previo acquisto di biglietto di ingresso presso la Biglietteria, secondo le seguenti tariffe:

	Area Archeologica	Area e Museo archeologico	Museo Bandini	Area e Museo archeologico e Museo Bandini
Intero	7,00 €	10,00 €	5,00 €	12,00 €
Ridotto	5,00 €	6,00 €	3,00 €	8,00 €
Famiglia*	/	20,00 €	/	24,00 €

* Famiglia: max 2 adulti e 4 ragazzi di età inferiore ai 18 anni

** Carta di identità o passaporto

Ridotto:

-ragazzi dai 7 ai 18 anni (esibendo un documento di identità valido**);

- gruppi (almeno 10 persone e max 2 accompagnatori);
- studenti universitari (muniti di tessera universitaria valida);

Gratuito:

- residenti a Fiesole (esibendo un documento di identità valido**);
- scolaresche delle scuole del Comune di Fiesole;
- bambini fino ai 6 anni (esibendo un documento di identità valido**);
- disabili (e accompagnatore);
- giornalisti (muniti di tessera di riconoscimento);
- membri ICOM (muniti di tessera di riconoscimento);
- accompagnatori turistici con gruppi (max 2 per gruppo);
- guide turistiche del territorio nazionale abilitate (esibendo il tesserino).

Ridotto cumulativo speciale:

- € 3,00 ad alunno per le classi delle scuole (infanzia, primaria e secondaria);
- € 3,00 a bambino, per gruppi sopra i 10 bambini;
- € 3,00 per i soci FAI (previa esibizione della tessera soci in corso di validità);
- € 3,00 previa convenzione, per agenzie turistiche, associazioni, istituzioni, soggetti che promuovono il territorio e la mobilità sostenibile, frequentatori della rete escursionistica del territorio fiesolano (muniti di credenziali).

Le tariffe di ingresso sono esposte presso la Biglietteria dei Musei di Fiesole e pubblicate sul sito web dei Musei all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "La tua visita – biglietti". Qualora si verificano delle modifiche al tariffario, le tariffe saranno tempestivamente aggiornate.

Firenze Card

I Musei di Fiesole fanno parte del circuito FirenzeCard.

FirenzeCard è il pass museale ufficiale della città di Firenze che permette di accedere ai musei della città e dell'area metropolitana aderenti al circuito.

Per tutte le informazioni sull'acquisto, sul prezzo e sulla validità della card, è possibile consultare il sito web www.firenzecard.it.

Accessibilità

I Musei di Fiesole si impegnano per garantire a tutte le categorie di utenti l'accesso agli edifici, alle collezioni e ai servizi rimuovendo eventuali impedimenti fisici, psicologici, cognitivi, economici, sociali e culturali.

Per favorire l'accesso di persone con disabilità motoria o visiva e di adulti con neonati, sono presenti:

- un posteggio per persone con disabilità motoria in Via Portigiani 14, in prossimità dell'ingresso dei Musei; esponendo il contrassegno disabili, è comunque possibile sostare gratuitamente negli stalli a pagamento e senza limite di tempo in quelli a rotazione oraria;
- piattaforme e ascensori nei Musei e nell'Area Archeologica;
- percorsi tattili e mappe visuo-tattili nell'Area Archeologica;
- mappe visuo-tattili nel Museo Civico Archeologico;
- toilettes accessibili per persone con disabilità motoria all'ingresso dell'Area Archeologica e nel Museo Bandini;
- sedute all'interno dei Musei e dell'Area Archeologica;
- un fasciatoio presso il Museo Bandini.

Diritti e doveri dei visitatori

I Musei di Fiesole sono aperti a tutti. Tutti possono accedervi ed usufruire dei loro servizi secondo le modalità fissate dal Regolamento e avendo garantiti i livelli di qualità previsti nella presente Carta dei Servizi.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- usufruire dei servizi dei Musei di Fiesole secondo le modalità e con i livelli di qualità stabiliti;
- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative dei Musei;
- comunicare con i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica), o presso la Biglietteria;
- formulare proposte o suggerimenti e avanzare reclami sulla qualità dei servizi offerti.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, degli edifici e dei beni culturali ivi conservati. I comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale. Le norme di comportamento sono disponibili in formato cartaceo in Biglietteria, su richiesta, e sono pubblicate sul sito web dei Musei di Fiesole all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "La tua visita – accessibilità e servizi".

Agli utenti è **vietato**:

- toccare i reperti e appoggiarsi alle vetrine, ai basamenti e ad altri elementi dell'allestimento;
- superare le barriere di protezione;
- recare disturbo agli altri visitatori;
- consumare cibi o bevande all'interno dei Musei;
- salire sulle strutture antiche e sugli alberi dell'Area Archeologica;
- abbandonare rifiuti di qualsiasi genere al di fuori degli appositi contenitori di raccolta;
- introdurre animali all'interno dei Musei, ad eccezione dei cani guida e dei cani di piccola taglia, se tenuti in braccio.

È **consentito**:

- fare foto e riprese che non utilizzino strumentazioni professionali (senza l'uso di flash all'interno dei Musei);
- introdurre cani al guinzaglio all'interno dell'Area Archeologica, avendo cura di raccoglierne le eventuali deiezioni;
- fumare nell'Area Archeologica, negli spazi appositamente adibiti.

IV - SEGNALETICA, AUSILI ALLA VISITA E PUBBLICAZIONI

Segnaletica

I Musei di Fiesole sono dotati di:

- segnaletica nei percorsi di avvicinamento ai Musei;
- segnaletica esterna ai Musei: insegne/targhe identificative/cartellonistica con denominazione, orari di apertura, costo dei biglietti, divieti;
- segnaletica di pericolo di caduta e norme di comportamento all'interno dell'Area Archeologica;

- segnaletica di orientamento interna ai Musei:
 - all'ingresso dell'Area Archeologica:
 - grande mappa dell'Area in più lingue (ITA/ENG/DEU/FRA), affissa alla parete, con l'indicazione della dislocazione dei vari servizi (toilettes, toilettes per persone con disabilità motoria, bar – ristorante), dei percorsi di visita, degli ascensori e piattaforme, norme di comportamento;
 - segnale di direzione per raggiungere i servizi (toilettes);
 - segnale di direzione per il Museo Civico Archeologico e l'Area Archeologica;
 - indicazione dei percorsi per ascensori e piattaforme;
 - indicazioni di ascensori e piattaforme;
 - all'interno del Museo Civico Archeologico:
 - segnaletica di percorso con l'individuazione del numero e della denominazione delle sale (ITA/ENG);
 - indicazione dei percorsi per ascensori e piattaforme;
 - indicazioni di ascensori e piattaforme.

Ausili alla visita

- In Biglietteria sono presenti:
 - dépliant dell'Area Archeologica, del Museo Civico Archeologico e del Museo Bandini, disponibili in 5 lingue (ITA/ENG/FRA/ESP/DEU): contenenti cenni storici, sintesi del percorso di visita e, nel caso dell'Area Archeologica, mappa con indicazione dei servizi;
 - touch screen con contenuti disponibili in 2 lingue (ITA/ENG): contenuti informativi sulla storia dell'Area Archeologica, del Museo Civico Archeologico e delle collezioni;
 - pannello visuo-tattile per ipo-vedenti e non vedenti con contenuti disponibili in 2 lingue (ITA/ENG): pannello con mappa generale dell'Area Archeologica e dei Musei con l'indicazione della dislocazione dei vari servizi (toilettes, toilettes per disabili motori, bar – ristorante), dei percorsi di visita, degli ascensori e piattaforme.
- Nell'Area Archeologica sono presenti:
 - 3 pannelli visuo-tattili per ipo-vedenti e non vedenti con contenuti disponibili in 2 lingue (ITA/ENG): pannelli con pianta a rilievo, legenda (ITA/ENG) e piccolo testo introduttivo (ITA) in corrispondenza di ciascuno dei tre monumenti, dislocati lungo i percorsi tattili.
- All'interno del Museo Civico Archeologico sono presenti:
 - pannelli didascalici (ITA/ENG);
 - schede di sala (ITA/ENG);
 - didascalie delle opere (ITA/ENG);
 - 2 pannelli visuo-tattili per ipo-vedenti e non vedenti con contenuti disponibili in 2 lingue (ITA/ENG): pannello con mappa del Museo con l'indicazione dei percorsi di visita, degli ascensori e piccolo testo introduttivo (ITA).
- All'interno del Museo Bandini sono presenti:
 - pannello introduttivo con contenuti disponibili in 2 lingue (ITA/ENG);
 - didascalie delle opere (ITA).

Per la visita, i Musei di Fiesole offrono, inclusi nel prezzo del biglietto di ingresso:

- guida multimediale

tablet con contenuti sull'Area Archeologica fruibili in 5 lingue (ITA/ENG/FRA/ESP/DEU), disponibile su richiesta in Biglietteria, previo deposito di documento di identità valido;

○ *Memorie Sonore*

kit disponibile in 2 lingue (ITA/ENG) formato da un dispositivo portatile fornito di App con contenuti di realtà aumentata sonora, cuffie a conduzione ossea e mappa di navigazione dell'Area Archeologica, disponibile su richiesta in Biglietteria, previo deposito di documento di identità valido;

○ *Bandini Icon*

App per smartphone scaricabile da Google Play Store o da Apple Store con testi, video esplicativi ed esperienze digitali in realtà aumentata, su una selezione di dipinti della Collezione Bandini. È possibile richiedere al personale del Museo gli auricolari;

○ *Family Tour*

due kit disponibili in 2 lingue (ITA/ENG), rivolti alle famiglie con bambini: borsetta per la visita dei Musei di Fiesole e del Museo della Fondazione Primo Conti; zainetto per la visita a tappe di Fiesole.

Publicazioni e cataloghi

Presso il Bookshop sono acquistabili pubblicazioni specifiche sui Musei e sulle collezioni museali, guide brevi, cataloghi e pubblicazioni di carattere generale sul territorio fiesolano, di cui alcune disponibili sia in italiano che in inglese.

V - SERVIZI EROGATI

Servizi di informazione e accoglienza, assistenza alla fruizione, sorveglianza

I servizi museali di accoglienza, assistenza alla fruizione e sorveglianza, insieme a quelli di informazione turistica, sono affidati a terzi tramite procedura di evidenza pubblica.

- **Biglietteria**

Biglietteria dei Musei di Fiesole
Largo Fernando Farulli 1, 50014 Fiesole (FI)
Tel.: +39 055 5961293
E-mail: infomusei@comune.fiesole.fi.it
Telegram: @infomuseidifiesole

La Biglietteria osserva gli stessi orari di apertura dei Musei.

Il servizio di bigliettazione termina sempre con mezz'ora di anticipo rispetto all'orario di chiusura dei Musei (v. Orari di apertura).

Presso la Biglietteria sono disponibili materiali informativi gratuiti in più lingue sui Musei e sul territorio fiesolano.

- **Servizio di assistenza alla fruizione e sorveglianza**

I Musei di Fiesole assicurano la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nel percorso di visita.

Il personale addetto alla sorveglianza è a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento ed è responsabile della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita.

I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, ha la facoltà di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti inappropriati.

- **IAT – Informazioni e accoglienza turistica**

IAT

Via Portigiani 3, 50014 Fiesole (FI)

Tel.: +39 055 5961311

E-mail: info.turismo@comune.fiesole.fi.it

Lo sportello è aperto dal 1 marzo al 31 ottobre con i seguenti orari minimi garantiti di apertura:

Marzo	venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00
Aprile	tutti i giorni	10.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00
Maggio	tutti i giorni	10.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00
Giugno	lunedì, venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 16.00 – 18.00
Luglio	lunedì, venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 16.00 – 18.00
Agosto	lunedì, venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 16.00 – 18.00
Settembre	lunedì, venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 16.00 – 18.00
Ottobre	venerdì, sabato e domenica	10.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Lo IAT rilascia informazioni sugli istituti culturali del territorio, percorsi e attrazioni turistiche, mette gratuitamente a disposizione del pubblico materiale informativo multilingue e offre un servizio di noleggio guida multimediale e kit di visita per famiglie.

All'interno dei locali dello IAT è presente un touch screen con contenuti disponibili in due lingue (ITA/ENG) relativi ai servizi presenti sul territorio fiesolano, come ad esempio quelli di trasporto, degli esercizi commerciali e di ristorazione, e all'offerta turistica locale.

Servizi scientifici

- **Accesso alle collezioni e/o ai depositi per motivi di studio e ricerca**

L'accesso alle collezioni e/o ai depositi per motivi di studio o ricerca è consentito previa richiesta, da effettuarsi per iscritto alla Direttrice dei Musei di Fiesole. La richiesta deve essere inoltrata per posta elettronica a direzione.musei@comune.fiesole.fi.it. Nel caso la richiesta interessi beni culturali di proprietà non comunale, l'accesso ad essi deve essere autorizzato dai soggetti proprietari.

- **Accesso alla documentazione sulle collezioni**

I Musei di Fiesole favoriscono l'accesso alla documentazione esistente sul loro patrimonio storico, artistico e archeologico, in collaborazione con gli altri servizi culturali del Comune (Archivio storico e Biblioteca comunale).

Archivio storico	Biblioteca comunale (sede di Fiesole)
Via Portigiani 24, 50014 Fiesole (FI) Tel. 055/5961306-615 E-mail: archivio.storico@comune.fiesole.fi.it	Via Sermei 1, 50014 Fiesole (FI) Tel. 055.599.659 E-mail: biblioteca@comune.fiesole.fi.it

- **Prestiti per mostre**

I beni delle collezioni museali possono essere richiesti in prestito da enti o istituzioni pubbliche o private per mostre temporanee o importanti manifestazioni di elevato carattere culturale, realizzate sul territorio nazionale o internazionale. Il prestito è concesso secondo le modalità previste in apposito documento, consultabile sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, e fatta salva l'autorizzazione della competente Soprintendenza.

Qualora la richiesta riguardi opere di proprietà non comunale, il prestito è concesso dal soggetto proprietario, fatta salva l'autorizzazione della competente Soprintendenza.

Servizi commerciali connessi

- **Bookshop**

Bookshop

Via Portigiani 3, 50014 Fiesole (FI)

Il Bookshop osserva gli stessi orari di apertura dei Musei (v. Orari di apertura).

Presso il Bookshop è possibile acquistare pubblicazioni inerenti i Musei di Fiesole, le loro collezioni e il territorio fiesolano, oltre a oggettistica, gadgets vari e prodotti del territorio.

- **Servizio bar e ristorazione**

I Musei di Fiesole rendono disponibile ai visitatori il servizio bar e ristorazione del Caffè Teatro. Il servizio è affidato in concessione a terzi tramite procedura di evidenza pubblica.

Il Caffè Teatro si trova poco oltre la Biglietteria dei Musei, prima dei tornelli di ingresso dell'Area Archeologica, ed è quindi accessibile anche senza l'acquisto del biglietto di ingresso.

VI - CONCESSIONI IN USO

Riprese fotografiche e filmate

La facoltà di riproduzione dei beni culturali dei Musei di Fiesole e l'uso del materiale prodotto per scopi commerciali, fatte salve le esigenze di tutela dell'integrità fisica e culturale dei beni, sono oggetto di concessione in base alle modalità previste in apposito documento consultabile sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, nella sezione "Regolamenti". La riproduzione e l'uso del materiale prodotto sono soggetti al pagamento di un corrispettivo, secondo apposito tariffario stabilito dalla Giunta comunale. La richiesta di riproduzione deve essere inoltrata per posta elettronica all'indirizzo direzione.musei@comune.fiesole.fi.it.

Qualora i beni conservati nei Musei di Fiesole siano di proprietà diversa da quella del Comune di Fiesole, la facoltà di riprodurli e di utilizzare il materiale realizzato è soggetta all'autorizzazione dei

proprietari e subordinata al pagamento di corrispettivi come previsto dalla normativa statale vigente in materia.

Uso temporaneo di spazi

La facoltà di utilizzare gli spazi dell'Area Archeologica, fatte salve le esigenze di tutela dell'integrità fisica degli ambienti e dei beni culturali ivi conservati, è oggetto di concessione in base alle modalità previste in apposito documento, consultabile sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, nella sezione "Regolamenti". La concessione è soggetta al pagamento di un corrispettivo, secondo apposito tariffario stabilito dalla Giunta comunale.

La richiesta deve essere inoltrata per posta elettronica all'indirizzo direzione.musei@comune.fiesole.fi.it.

Celebrazione di matrimoni con rito civile nell'Area Archeologica

È possibile la celebrazione di matrimoni civili all'interno dell'Area Archeologica, secondo le modalità definite in apposito Regolamento, consultabile sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it nella sezione "Regolamenti", e previo pagamento di un corrispettivo, come stabilito dalla Giunta comunale in apposito tariffario.

VII - ATTIVITA' DI MEDIAZIONE

Attività di mediazione

I Musei di Fiesole realizzano proposte educative rivolte a diverse fasce di pubblico, tra le quali:

- visite guidate e laboratori rivolti al pubblico scolastico;
- visite guidate e laboratori rivolti al pubblico extra-scolastico;
- visite guidate e attività su richiesta;
- conferenze o altre iniziative di approfondimento scientifico;
- attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni;
- altri eventi culturali;
- progetti speciali:
 - *Museo? I don't like!* che coinvolge giovani fra i 18 e i 25 anni;
 - *Amir – accoglienza, musei, inclusione, relazione* che coinvolge persone con passato migratorio.

Le **attività educative rivolte al pubblico scolastico** sono consultabili on-line sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, nella sezione "Attività ed eventi – attività per le scuole".

La versione cartacea della guida è a disposizione in Biglietteria, su richiesta degli insegnanti.

Le attività per le scuole sono a pagamento e necessitano di prenotazione, da effettuarsi attraverso la compilazione di apposito modulo on-line.

Le **attività educative rivolte al pubblico extra-scolastico** sono consultabili on-line sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, nella sezione "Attività ed eventi".

Le attività possono essere a pagamento oppure gratuite e normalmente necessitano di prenotazione, da effettuarsi attraverso la compilazione di apposito modulo on-line oppure contattando la Biglietteria telefonicamente o per mail.

VIII - COMUNICAZIONE

Comunicazione

I Musei di Fiesole dispongono di un sito web www.museidifiesole.it (ITA/ENG) e di canali social (Instagram, Facebook - ITA) costantemente aggiornati.

Su di essi sono reperibili le informazioni sui Musei, sugli orari di apertura e sulle tariffe, sulle attività educative e sugli eventi per il pubblico.

Il pubblico può rimanere costantemente aggiornato sulle attività dei Musei iscrivendosi alla newsletter, compilando il form dedicato reperibile sul sito web, oppure iscrivendosi al canale Telegram.

La comunicazione dei Musei di Fiesole è basata sui principi di chiarezza e trasparenza.

IX - TUTELA E PARTECIPAZIONE

Proposte, suggerimenti e reclami

Nel caso gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono sporgere formale reclamo tramite la compilazione di modulo appositamente predisposto dall'Amministrazione, disponibile in Biglietteria su richiesta degli interessati oppure sul sito web dei Musei di Fiesole www.museidifiesole.it, nella sezione "Lascia la tua opinione".

Il modulo – compilato in ogni sua parte e firmato – può essere inviato per posta elettronica a direzione.musei@comune.fiesole.fi.it oppure consegnato in forma cartacea alla Biglietteria dei Musei di Fiesole.

Tramite la compilazione dello stesso modulo, gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. I moduli con le osservazioni pervenuti ai Musei saranno oggetto di attenta analisi.

Indagini di customer satisfaction

I Musei di Fiesole svolgono attività di rilevazione della soddisfazione del pubblico mediante questionari multilingue messi a disposizione del pubblico in formato cartaceo all'interno del percorso di visita del Museo Civico Archeologico e del Museo Bandini. I questionari sono annualmente analizzati e i dati pubblicati sul sito web dei Musei di Fiesole all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "Report".

X - OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi di miglioramento

I Musei di Fiesole si impegnano per il miglioramento costante dei servizi che rivolgono ai propri utenti.

Obiettivo	Collocazione dell'intervento	Tempi di realizzazione
Implementazione della segnaletica di orientamento	Area Archeologica	Entro il 31/12/2024
Implementazione della segnaletica di orientamento e di percorso	Museo Bandini	Entro il 31/12/2024

XI - CONSULTAZIONE DELLA CARTA, VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

Consultazione della Carta

La Carta dei Servizi è consultabile sulla pagina web dei Musei di Fiesole all'indirizzo www.museidifiesole.it, nella sezione "La tua visita – accessibilità e servizi". Su richiesta, la stessa è disponibile anche in formato cartaceo presso la Biglietteria dei Musei di Fiesole.

Validità e aggiornamento della Carta

La Carta dei Servizi è valida a decorrere dalla data della sua approvazione da parte della Giunta comunale e sarà sottoposta ad aggiornamento almeno triennale. Essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione.