



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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 dell'opinione degli utenti.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

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.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati 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.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

### Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Elementi identificativi

### Regione

Toscana

### Area Geografica

Centro

### Indirizzo

Via della Petraia 40, Località Castello,  
Italia

### Città

Firenze

### Cap

50135

### Denominazione

Villa medicea della Petraia

### Sito Web

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/185/firenze-villa-medicea-della-petraia>

### Email

[pm-tos.villapetraia@beniculturali.it](mailto:pm-tos.villapetraia@beniculturali.it)

### Responsabile

Marco Mozzo

### Telefono

055 452691

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1940

**Notizie storiche**

La Villa si erge con la sua inconfondibile torre in posizione dominante sulle pendici di Monte Morello degradanti verso la piana con splendida vista su Firenze. Il lato sud si affaccia sul giardino formale che si sviluppa su tre piani a terrazza sfruttando il pendio del sito: piano dei parterres, piano del vivaio e piano della figurina. Nonostante le modifiche apportate soprattutto nel XVIII e XIX secolo il giardino mantiene ancora intatta la spazialità geometrica dell'originario giardino cinquecentesco, che si deve a Ferdinando I dei Medici, così come documentato nella lunetta dell'Utens, oggi conservata, insieme alle altre tredici della serie, nella villa stessa. A nord invece si estende per numerosi ettari il parco romantico realizzato nell'Ottocento per volere di Leopoldo II di Lorena. Con l'Unità d'Italia, passerà di proprietà alla casa Savoia diventando una delle sede predilette di Vittorio Emanuele II.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

La Petraia è una delle più affascinanti ville medicee per la felice collocazione nel paesaggio, per l'eccellenza delle decorazioni pittoriche, per la rigogliosa natura del parco.

Dichiarata dall'UNESCO Patrimonio mondiale dell'Umanità nel 2013, distante pochi chilometri da Firenze è la tipica residenza suburbana, rifugio per i granduchi della famiglia Medici dalle fatiche della città.

Un antico edificio fortificato, di cui resta ancora la grande torre, fu ingrandito verso la fine del Cinquecento per realizzare l'attuale villa e il terreno circostante fu sbancato per inquadrarla nel bellissimo giardino a terrazze.

Il cortile della villa, coperto nell'Ottocento, è decorato con affreschi del Volterrano e di Cosimo Daddi. La famosa scultura bronzea del Giambologna raffigurante Venere-Fiorenza, che completava l'omonima fontana posta anticamente nel giardino della villa di Castello, è ora collocata all'interno per garantirne la conservazione.

**Missione**

La villa con le sue pertinenze, originata dalla committenza e dal collezionismo mediceo, lorenese e sabauda, dinastie indissolubilmente legate alla storia di Firenze e della Toscana, ha la finalità istituzionale di conservare, esporre, accrescere e valorizzare le proprie collezioni, favorendone la diffusione della conoscenza. Si pone l'obiettivo di migliorare progressivamente la fruibilità delle collezioni e dei suoi ambienti con adeguati interventi di manutenzione, acquisizione e riordino delle collezioni, dotandoli di sussidi alla visita. Opera inoltre per approfondire la ricerca scientifica relativa alle opere ivi conservate e alla storia del complesso.

Promuove iniziative collegate con la storia e la cultura del territorio circostante e iniziative volte a indirizzare i visitatori all'attenzione nei confronti del patrimonio monumentale, storico-artistico e botanico, indispensabile per la sua tutela e salvaguardia e per trasmettere alle generazioni.

**Compiti e servizi**

esposizione delle collezioni; accessibilità e fruibilità, visite guidate tematiche; ; promozione dello studio e della ricerca scientifica, anche attraverso convenzioni con altre istituzioni per la formazione degli studenti (stages e tirocini); è attiva una convenzione con la Scuola Edile Europea che collabora alla manutenzione dei beni mobili; iniziative culturali (mostre, convegni, eventi).

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

20

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

marco

**Cognome**

mozzo

**Qualifica**

storico dell'arte

**Telefono**

055/2388626

**Email**

[marco.mozzo@beniculturali.it](mailto:marco.mozzo@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Apertura serale**

- Occasionale

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

Il e III lunedì del mese

**Numero di giorni di apertura annua**

338

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

No

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

**Possibilità di prenotazione**

No

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

> 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Montascale

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Rimangono visibili sempre il piano nobile

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

75%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Si

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- In concessione

**Ristorante**

- Non presente



**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Esterni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Stagione concertistica a cura dell'Orchestra Regionale Toscana; manifestazione sportiva a cura della Società Atletica Castello

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Collaborazione con la facoltà di Architettura dell'Università di Firenze e con l'Università per stranieri di Siena per la riqualificazione dei marmi delle fontane cinquecentesche realizzate da Niccolò Pericoli e Pierino da Vinci. Collaborazione con l'ICVBC del CNR di Firenze e con il Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria e il Centro di ricerca per l'Agrobiologia per la Pedologia di Firenze.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura

### **Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list

### **Risorse aggiuntive**

- Concessione in uso degli spazi

### **Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

### **Educazione e didattica**

#### **Servizi educativi**

No

#### **Didattica affidata in concessione**

No

#### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

#### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### **Laboratori artistici e di animazione**

- No

#### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### **Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

#### **Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Pieghevoli

## Documentazione su beni conservati

### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**Rapporti con il territorio**

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Sito web

## Obiettivi di miglioramento

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

miglioramento della fruizione  
miglioramento dell'accessibilità  
aumento dell'attrattività mediante la predisposizione di iniziative culturali.

## Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

ampliamento delle sale espositive  
miglioramento dei servizi al pubblico (bookshop, caffetteria e guardaroba)  
introduzione del biglietto  
miglioramento degli impianti di illuminazione  
organizzazione degli uffici

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

sono già attive le collaborazioni con le associazioni di volontariato per la migliore fruizione del pubblico  
presentazione di una proposta progettuale con le scuole nell'ambito dei finanziamenti europei (PON) per la progettazione di iniziative culturali di valorizzazione del museo e del giardino

## Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Villa medicea della Petraia

**Indirizzo / Address**

via della Petraia 40

**Tel**

055 452691

**Email**

pm-tos.villapetraia@beniculturali.it

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

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**