

COMUNE  
DI PRATO



MUSEO DI  
PALAZZO  
PRETORIO

# Carta dei Servizi del Museo di Palazzo Pretorio

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 419 del 29 / 11 / 2022

**MUSEO DI PALAZZO PRETORIO**

Piazza del Comune - 59100 Prato

T. +39 0574 1835025 - T. +39 0574 1835013 - T. +39 0574 1835029 - [museo.palazzopretorio@comune.prato.it](mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it)

**[WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT](http://WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT)**



## INDICE

### 1. INTRODUZIONE

### 2. I PRINCIPI

- 2.1. Trasparenza
- 2.2. Uguaglianza e imparzialità
- 2.3. Continuità e regolarità
- 2.4. Partecipazione
- 2.5. Efficienza ed efficacia

### 3. IL SERVIZIO

- 3.1. Elementi identificativi, sede e contatti del servizio
- 3.2. Status giuridico
- 3.3. Presentazione
- 3.4. Cenni storici
- 3.5. Struttura e collezioni

### 4. INFORMAZIONI GENERALI

- 4.1. Orari di apertura al pubblico
- 4.2. Tariffe
- 4.3. Condizioni di visita

### 5. ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

- 5.1. Servizio di accoglienza
- 5.2. Accessibilità
- 5.3. Doveri degli utenti e norme a tutela delle opere e dei visitatori

### 6. SERVIZI EROGATI

- 6.1. Visita alle sale museali
- 6.2. Visite guidate
- 6.3. Doveri degli utenti e norme a tutela delle opere e dei visitatori
- 6.4. Accesso al patrimonio e agli archivi (fotografico e documentario)
- 6.5. Riprese video/fotografiche non professionali e professionali
- 6.6. Prestiti di opere ad altri enti o istituti
- 6.7. Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali
- 6.8. Studio e ricerca scientifica
- 6.9. Tirocini e stage
- 6.10. Incremento del patrimonio: donazioni, depositi e acquisti
- 6.11. Attività di comunicazione
- 6.12. Concessione in uso temporaneo degli spazi museali

### 7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

- 7.1. Rapporto con gli utenti e con le associazioni
- 7.2. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti
- 7.3. Suggerimenti e segnalazioni
- 7.4. Reclami

### 8. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO



## 1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro. Essa è lo strumento attraverso il quale ogni soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi, quindi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione, di informazione e di trasparenza finalizzato a far conoscere ai visitatori le attività e i servizi offerti onde facilitarne l'accessibilità e la fruizione; a presentare diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi agli utenti nonché diritti e opportunità degli utenti stessi; a fissare gli standard qualitativi così da mettere gli utenti nella condizione di poterne monitorare il livello e, di conseguenza, il rispetto oltre che di poter esprimere le proprie valutazioni attraverso proposte e forme di reclamo. La Carta, di fatto, rappresenta un'opportunità per tutti i cittadini che, tramite la loro partecipazione, possono contribuire all'evoluzione del servizio verso un continuo miglioramento.

La Carta è disponibile sul sito del Museo [www.palazzopretorio.prato.it](http://www.palazzopretorio.prato.it).



## 2. I PRINCIPI

L'erogazione dei servizi di cui alla presente carta si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

### 2.1. 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.

### 2.2. Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti secondo cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo di Palazzo Pretorio si adopera per facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi museali ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale impegnandosi a promuovere iniziative con questo fine ed a rimuovere eventuali inefficienze che dovessero al riguardo emergere.

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.

### 2.3. Continuità e regolarità

Il Museo di Palazzo Pretorio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti, che non consentano un funzionamento regolare del servizio, il Museo si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi e provvedere quanto prima al loro superamento.

### 2.4. Partecipazione.

Il Museo di Palazzo Pretorio 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.

### 2.5. Efficienza ed efficacia

Il Museo di Palazzo Pretorio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



### 3. IL SERVIZIO

#### 3.1. Elementi identificativi, sede e contatti del servizio

indirizzo	piazza del Comune 2 - 59100 Prato
telefono	0574.1837860
e-mail	<a href="mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it">museo.palazzopretorio@comune.prato.it</a> - <a href="mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it">segreteria@palazzopretorio.prato.it</a> <a href="mailto:didatticapretorio@comune.prato.it">didatticapretorio@comune.prato.it</a> (per le scuole)
sito internet	<a href="http://www.palazzopretorio.prato.it">www.palazzopretorio.prato.it</a>
social network	facebook: Palazzo Pretorio instagram: pretorioprato twitter: @PalazzoPretorio canale Youtube: Museo di Palazzo Pretorio

#### 3.2. Status giuridico

Il Museo di Palazzo Pretorio è un'istituzione culturale di proprietà del Comune di Prato.

Esso ha sede nel Palazzo Pretorio, da cui prende la denominazione di "Museo di Palazzo Pretorio", ed in altri edifici contigui di proprietà comunale ed è gestito secondo le disposizioni di legge e in conformità con i regolamenti dell'ente.

#### 3.3. Presentazione

Il Museo di Palazzo Pretorio, bene culturale ex art. 1 del d. lgs. 42/2004, dispone di un vasto patrimonio di opere, esposte e in deposito, il cui pregio e valore costituiscono oggetto di interesse generalizzato. La valorizzazione di tale patrimonio passa anche attraverso il renderne disponibile la fruizione per finalità di studio, di ricerca scientifica e di promozione, tenuto conto della prioritaria necessità di garantire la conservazione dei beni e la corretta diffusione della loro immagine e di quella del Museo quale istituzione pubblica, permanente, senza fini di lucro ed al servizio della comunità, che - in sinergia con gli enti preposti dello Stato, della Regione e del territorio e in osservanza delle rispettive competenze - opera in relazione alla conservazione e alla valorizzazione dei beni artistici presenti nell'area comunale, promuovendo lo sviluppo culturale e sociale della comunità locale e la vocazione turistica della città e del territorio di riferimento

#### 3.4. Cenni storici

Austero e imponente, Palazzo Pretorio domina la Piazza del Comune di Prato, silenzioso testimone delle vicende politiche, civili e militari della città per più di settecento anni.

Il Palazzo nasce alla fine del Duecento come sede comunale del tribunale, delle prigioni e delle magistrature forestiere. La sua anima muta radicalmente nel XVIII secolo, quando le sale dell'edificio diventano uffici amministrativi del Granducato di Toscana, adattandosi alle esigenze di uno stato moderno. Ma è sempre grazie al Granduca Pietro Leopoldo di Lorena la nascita, in maniera embrionale, di quello che poi sarebbe stato il primo nucleo del patrimonio museale del futuro Museo Palazzo Pretorio: con l'intento illuminista di educare all'arte i giovani della Scuola comunale del Disegno, propose di raccogliere nel Palazzo Comunale un primo fondo di dipinti provenienti dai



monasteri e dagli oratori soppressi per volontà del vescovo giansenista Scipione de' Ricci. A ciò avrebbe fatto seguito l'iniziativa dei fratelli Cesare e Gaetano Guasti per volere dei quali, tra il 1858 e il 1859, in due sale del Palazzo Comunale viene costituita ufficialmente la pinacoteca civica, composta da 35 opere. Tra il 1866 e il 1895 tale collezione si sarebbe arricchita grazie alle acquisizioni dall'Ospedale Misericordia e Dolce e alle prime donazioni, con conseguente ampliamento e riorganizzazione degli spazi espositivi in palazzo comunale.

Allo stesso tempo, a partire da metà Ottocento, gli uffici del governo furono decentrati in strutture più ampie e moderne e il Palazzo è abbandonato all'incuria più totale. A fine secolo versa in condizioni tali da portare alla seria considerazione di un'ipotesi di demolizione. Fortunatamente si preferì un lungo restauro e una riconversione a nuova sede della Galleria Comunale: è così che nel 1912 si inaugura la nuova sede del Museo nelle sale del Palazzo.

I restauri del Pretorio proseguono fino agli anni Venti con la ricostruzione della scala esterna in pietra serena e la riconfigurazione della facciata la quale assume l'aspetto attuale.

Intanto la collezione si arricchisce. Nel 1926 per iniziativa di Angiolo Badiani è affidato al museo in deposito statale un primo nucleo di gessi dello scultore di origini pratesi Lorenzo Bartolini. Mostre ed esposizioni si susseguono fino al 1940, quando il museo viene chiuso a causa della guerra e le opere sono spostate in luoghi più sicuri, come la Villa Medicea di Poggio a Caiano.

Il Museo riapre nel 1954 per poi conoscere nuovi lavori nel 1983 per la ristrutturazione del tetto, cosa che comporta la chiusura del terzo piano.

Nel 1998 le opere del Museo lasciano temporaneamente l'edificio per l'avvio di una complessiva operazione di restauro e adeguamento funzionale.

Nel corso del 2013 si ha la graduale riapertura degli spazi museali con il progressivo avanzamento dei lavori, destinati a concludersi a settembre di quell'anno. La tanto attesa riapertura del museo avviene nell'aprile 2014: quello che viene restituito è uno spazio che si connota per un allestimento flessibile e innovativo, capace di valorizzare la bellezza dei suoi saloni e dei suoi affreschi, e i capolavori delle collezioni d'arte della città.

### 3.5. Struttura e collezioni

#### *Piano terra*

Il piano terreno del Museo ha una funzione mista: è dedicato all'**accoglienza**, ai servizi di sussidio alla visita, **guardaroba** e **bookshop**, ed ha anche una funzione espositiva.

Oltrepassato l'ingresso, la prima sala accoglie una grande proiezione sulla storia di Palazzo Pretorio e introduce alla seconda sala, la quale ospita opere e oggetti che raccontano simbolicamente la storia della città e che preparano alla visita delle sezioni successive: notevole è la Spezieria dello Spedale Misericordia e Dolce con i bellissimi vasi officinali realizzati nella seconda metà del Settecento dalla manifattura Ginori di Doccia.

Le sale dell'ex Monte dei Pegni, recentemente restaurate, ospitano le **mostre temporanee**.

#### *Primo piano*

Un pannello luminoso illustra la storia del Palazzo e lascia spazio alla Sacra Cintola, a Bernardo Daddi, Agnolo Gaddi e ad altri autori del **tardo Trecento**.

Il grande salone ospita le opere più importanti del Museo: i **grandi polittici tardogotici**, tra cui la splendida macchina d'altare di Giovanni da Milano, e i capolavori di **Filippo Lippi** e dell'Officina Pratese.

Un'altra sala è dedicata a Filippino Lippi, il più grande dei pittori pratesi e ad altri maestri del **tardo Quattrocento e del primo Cinquecento**, come Botticini, Raffaellino del Garbo e Luca Signorelli.



L'ultima sala ospita pregevoli esempi di **scultura** rinascimentale tra le quali una mirabile opera di **Donatello**.

#### *Primo mezzanino*

Il primo mezzanino si trova tra il primo e il secondo piano ed ospita la sala delle riproduzioni tattili e l'**aula didattica** del Museo.

#### *Secondo piano*

Il grande salone è dedicato ad una selezione di **pale di grandi dimensioni dei secoli XVI-XVIII** provenienti in prevalenza dalle chiese e dai monasteri della città, tra queste opere del Poppi, di Mario Balassi e di Domenico Ferretti, oltre alle tre splendide tavole di Santi di Tito e di Alessandro Allori, acquisite dal Museo nel 2012 grazie al lascito testamentario di Angela Riblet. Le altre sale sono dedicate alla **pittura del Cinquecento e Seicento**, con opere tra gli altri di Giovan Maria Butteri, Giovan Battista Naldini, Battistello Caracciolo, Cecco Bravo, Mattia Preti e Nicola Malinconico.

#### *Secondo mezzanino*

Il secondo mezzanino si trova tra il secondo ed il terzo piano. Qui sono esposte alcune delle opere che fanno parte della **collezione Martini**, acquisita dal Comune nel 1895 dallo Spedale della Misericordia. La collezione composta da dipinti eseguiti tra la fine del Seicento e la prima metà del Settecento è esposta ricreando l'effetto della **quadreria settecentesca**.

#### *Terzo piano*

La prima sala ospita una selezione dei disegni del grande scultore pratese **Lorenzo Bartolini** e dei cartoni del pittore **Alessandro Franchi**.

Nel grande salone è esposto l'importante nucleo di opere di Bartolini: modelli di sculture, busti e ritratti in marmo e gesso. Vi trova collocazione anche una scelta di **dipinti di autori dell'Ottocento**, tra cui Von Sturler e i pratesi Luigi Mussini e Antonio Marini. Il **Novecento** è rappresentato da Ardengo Soffici e da alcuni pittori della *Scuola di Prato* oltre che dalle acquisizioni di opere di Pistoletto e Klein.

Uno spazio specifico ospita sette opere di **Jacques Lipchitz**: selezionate dal nucleo di 21 sculture in gesso e 43 disegni donato al Comune dalla fondazione che porta il suo nome, illustrano l'intero percorso artistico del grande artista di origine lituana.



## 4. INFORMAZIONI GENERALI

### 4.1. Orari di apertura al pubblico

Il Museo è aperto dal lunedì alla domenica (chiusura settimanale: martedì) dalle ore 10.30 alle ore 18.30 (ultimo ingresso mezz'ora prima dell'orario di chiusura).

Il Museo è aperto tutti i giorni dell'anno, rimanendo chiuso per la festività di Natale.

L'orario di apertura al pubblico del Museo è stabilito dalla Direzione e in maniera coordinata e alternata con gli altri musei del circuito Pratomusei, di cui il Museo di Palazzo Pretorio fa parte, così da evitare chiusure concomitanti dei diversi spazi museali in rete e permettere al visitatore di trovare sempre almeno un museo aperto e disposto ad accoglierlo.

Dell'orario di apertura e chiusura è data indicazione sul sito web del Museo [www.palazzopretorio.prato.it](http://www.palazzopretorio.prato.it), costantemente aggiornato.

È possibile che, in occasione di particolari manifestazioni o eventi, alcune sale incluse nel percorso di visita del museo debbano essere temporaneamente chiuse al pubblico, previo avviso presso la biglietteria e sul sito web del Museo. Per le stesse ragioni e per motivi di sicurezza, è possibile che misure straordinarie rendano necessaria la chiusura temporanea di parte e dell'intero museo, previo avviso sul sito internet del Museo, presso la biglietteria o con avvisi e segnalazioni acustiche in caso di provvedimenti urgenti, emergenze e situazioni di pericolo.

### 4.2. Tariffe

L'accesso al Museo è regolato da biglietto (a pagamento, con riduzione, gratuito, formule speciali) acquistabile in biglietteria oppure in prevendita online attraverso l'apposita funzionalità presente sul sito web del Museo.

Nel rispetto del principio fondamentale di uguaglianza ed in un'ottica di promozione e diffusione del patrimonio culturale cittadino, il Museo di Palazzo Pretorio intende favorire l'accesso al Museo ad un vasto pubblico di visitatori, senza discriminazioni di sorta, con un'attenzione rivolta alle fasce di pubblico più giovani (bambini e ragazzi in età scolare), agli studenti senza limiti di età, agli utenti interessati per motivi di lavoro prevedendo per essi agevolazioni specifiche. Particolare cura è prestata anche alla stipula di accordi e convenzioni con attori locali e sovraterritoriali, istituzionali e non, per offrire agevolazioni e condizioni vantaggiose per l'accesso al Museo il cui obiettivo primario è sviluppare forme di collaborazione e senso di appartenenza, promuovere iniziative in condivisione, sostenere la vocazione turistica oltre che culturale del territorio.

Sul sito web [www.palazzopretorio.prato.it](http://www.palazzopretorio.prato.it) sono elencate tutte le tipologie di biglietto e riduzioni, agevolazioni nonché eventuali variazioni di costo in ragioni di mostre temporanee o particolari attività espositive. Le tariffe applicate possono essere eventualmente riviste con le modalità previste dall'ordinamento dell'Ente gestore e riportate sul sito web del Museo.

### 4.3. Condizioni di visita

Il personale di sorveglianza, responsabile del buon andamento della visita e facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento, è a disposizione dei visitatori per fornire indicazioni di carattere generale sul percorso espositivo e delle mostre. Inoltre, il personale di sorveglianza è addetto anche alla sicurezza delle opere, pertanto i visitatori sono invitati a seguire attentamente le loro indicazioni e prescrizioni e di fare riferimento solo a loro in caso di necessità o richieste specifiche.

Il personale è autorizzato a richiedere l'esibizione del titolo di ingresso, che va pertanto accuratamente conservato fino al termine della visita.



## 5. ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

### 5.1. Servizio di accoglienza

Il punto di accoglienza è l'Infopoint del Museo (piano terra), collocato in prossimità dell'ingresso principale, che funge da reception e svolge i servizi di prima accoglienza, biglietteria, guardaroba, nonché di vendita di libri e gadget tramite l'annesso bookshop.

Il personale fornisce informazioni specifiche sulla visita nonché su tutte le attività che hanno luogo presso gli spazi del Museo, sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative.

Sono a disposizione dei visitatori materiale informativo e promozionale inerente le iniziative in programma e le audioguide di supporto alle visite, come specificatamente indicato al successivo art. 6.1; su richiesta, può essere messa a disposizione la presente Carta dei Servizi; al termine del percorso di visita è disponibile un questionario di valutazione dei servizi offerti per coloro che desiderano esprimere opinioni, suggerimenti o effettuare delle segnalazioni, ai fini di miglioramento del servizio offerto.

### 5.2. Accessibilità

Il Museo si trova all'interno di Palazzo Pretorio (sempre aperto in orario di visita).

L'ingresso principale dell'edificio è posto in Piazza del Comune; le uscite di sicurezza, poste al piano terra e in corrispondenza del ballatoio del primo piano, permettono l'evacuazione in Piazza del Comune, in via del Porcellatico e nel cortile esterno, a sua volta collegato con Piazza del Comune.

Il Museo assicura il rispetto e l'adozione delle condizioni di base atte a garantire l'accessibilità a tutti gli utenti e presta particolare attenzione ai visitatori diversamente abili e più fragili al fine di garantir loro il diritto di accesso libero e confortevole agli spazi museali, come di seguito specificato.

Collocato nel centro storico, il Museo è raggiungibile grazie ai servizi di mobilità pubblica esistenti, con i mezzi di trasporto pubblico che prevedono fermate in prossimità di Palazzo Pretorio.

La riconoscibilità, la raggiungibilità e la fruibilità da parte di tutti i visitatori è assicurata da accorgimenti di natura informativa ed architettonica implementati tanto all'esterno quanto all'interno del Museo, quali:

- apposito piano di segnaletica turistico-culturale esterno e interno al centro storico cittadino;
- segnaletica esterna e apposizione di stendardi e targhe che richiamano la grafica adottata dal Museo per la propria comunicazione in corrispondenza dell'ingresso principale e delle uscite che si affacciano su Piazza del Comune;
- eliminazione delle barriere architettoniche di ingresso e di uscita e nei percorsi interni. Per gli utenti che siano disabili motori o con ridotte capacità motorie, l'accesso è garantito dall'ingresso principale, le cui porte hanno un'apertura a spinta manuale. L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e, laddove esse fossero presenti, è possibile usufruire di una piattaforma elevatrice per ovviare al dislivello; il collegamento ai piani espositivi è permesso tramite ascensore provvisto di numerazione in braille sui pulsanti interni ed esterni a favore degli utenti non vedenti e ipovedenti. I servizi igienici sono accessibili anche ai disabili. È inoltre possibile usufruire del prestito gratuito di sedie a rotelle. L'accesso al Museo è gratuito per soggetti con disabilità e/o invalidità e per il loro accompagnatore;
- segnaletica interna con indicazione dei percorsi di visita, degli ascensori, dei servizi, degli uffici;
- allestimento idoneo alla più ampia fruizione da parte di utenti di ogni età, categoria e provenienza. Il Museo è stata una delle prime istituzioni museali in Italia a dotarsi di strumenti di supporto alla comunicazione e alla comprensione in grado di soddisfare le esigenze di persone con bisogni comunicativi complessi. L'applicazione di strategie, strumenti e tecniche LIS e CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa) è orientata al permettere una fruizione di servizi che sia pienamente



accessibile a tutti. Particolare attenzione è prestata al supporto e all'accoglienza di quei visitatori con bisogni comunicativi complessi che manifestano difficoltà di lettura e apprendimento quali utenti con disabilità cognitive (autismo, dislessia, disgrafia), bambini in età prescolare o persone straniere che devono ancora approcciarsi alla lingua italiana e persone con patologie che inibiscono la capacità di lettura e comprensione. In tal senso, il Museo ha realizzato "A.R.T.E. - Guida per tutti", una guida alla visita del Museo sviluppata secondo principi di accessibilità, i cui contenuti sono stati concepiti e scelti con il coadiuvo di utenza con bisogni speciali;

- dotazione di suppellettili e servizi pensati per favorire la permanenza confortevole negli spazi espositivi, funzionali e compatibili con le strutture architettoniche. Sono presenti divanetti a disposizione dei visitatori; all'interno dell'aula didattica è allestito un "baby pit stop" con poltrona e fasciatoio a disposizione dei visitatori del Museo.

Resta non accessibile alle persone con difficoltà motorie la terrazza poiché non servita da ascensore.

### 5.3. Doveri degli utenti e norme a tutela delle opere e dei visitatori

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale dei Musei nonché a tenere una condotta rispettosa del luogo e delle opere conservate all'interno. Il personale del Museo è, inoltre, responsabile della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita: i visitatori sono pertanto pregati di seguire attentamente le loro indicazioni e le loro prescrizioni nonché di far riferimento esclusivamente a loro in caso di necessità o richieste specifiche.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Al fine di garantire la tutela delle opere e dei visitatori e per disciplinare il comportamento degli utenti, il Museo ha adottato delle linee che regolamentano l'accesso agli spazi museali, consultabili anche sul sito web:

- **Guardaroba e vestiario:** l'accesso alle sale espositive è subordinato al deposito obbligatorio negli appositi mobiletti e contenitori portaombrelli di bastoni, ombrelli e oggetti appuntiti, taglienti o contundenti (sono autorizzati i soli bastoni con funzione di assistenza motoria), valigie, borse, zaini, caschi, shopping bag e tutto ciò che può rappresentare pregiudizio per la sicurezza delle opere esposte o della struttura. Il Museo dispone di armadietti a chiave a disposizione degli utenti mentre per i bagagli ingombranti (zaini, valigie) è possibile il deposito in spazio chiuso a chiave. Le carrozzine e i passeggini per bambini, non particolarmente ingombranti, sono ammessi negli spazi dell'esposizione.
- **Fumo:** nell'intero edificio del Museo è vietato fumare, anche sigarette elettroniche.
- **Rifiuti:** nel Museo non possono essere abbandonati carte, lattine, bottiglie o altri rifiuti, se non negli appositi contenitori, collocati nelle aree esterne alla visita.
- **Animali:** con la sola eccezione dei cani guida per le persone non vedenti e dei cani di piccola taglia purché tenuti in apposite borse o trasportini, nessun animale è ammesso nel Museo.
- **Cibo:** per ragioni di igiene e di sicurezza delle opere e degli spazi, non è possibile mangiare o bere nelle sale espositive.
- **Silenzio:** nelle sale espositive deve essere mantenuto il silenzio e il comportamento dei visitatori non deve arrecare disturbo agli altri utenti.
- **Telefoni cellulari:** durante la visita la suoneria del cellulare deve essere eliminata.
- **Fruizione delle opere:** è fatto divieto di toccare le opere per ragioni di sicurezza e conservazione e di oltrepassare i cordoni e le altre barriere antintrusione poste lungo il percorso di visita. È

COMUNE  
DI PRATO



MUSEO DI  
PALAZZO  
PRETORIO

necessario rispettare le indicazioni generali al riguardo riportate sulla segnaletica museale per consentire un ordinato svolgimento delle visite e una corretta fruizione del pubblico.

- *Riprese fotografiche*: è permesso scattare fotografie senza flash. Per realizzare foto e video professionali è necessario richiedere con anticipo e per iscritto l'autorizzazione della Direzione del Museo.
- *Comportamento dei gruppi*: una particolare attenzione è riservata anche ai gruppi. Le visite guidate possono essere effettuate esclusivamente dai soggetti autorizzati, muniti di uno dei seguenti titoli di accredito: guida turistica, insegnante di ruolo in qualità di guida della classe di cui è titolare, personale del Museo o comunque autorizzato dalla Direzione del Museo. Ogni gruppo deve indicare il nominativo di un capogruppo. Per le scolaresche il/gli insegnante/i è considerato responsabile del gruppo. I capigruppo devono mantenere unito il gruppo e assicurarsi che venga tenuto da parte di tutti un buon comportamento consono e rispettoso del luogo e degli altri visitatori presenti. Il gruppo deve seguire eventuali indicazioni del personale per un'adeguata logistica della visita, rispettosa anche delle norme di sicurezza e delle capienze delle sale. A tutela dei partecipanti delle visite guidate, non è possibile partecipare o aggregarsi ad esse senza adeguato titolo (ricevuta di pagamento per visita guidata) alle medesime.

MUSEO DI PALAZZO PRETORIO

Piazza del Comune - 59100 Prato

T. +39 0574 1835025 - T. +39 0574 1835013 - T. +39 0574 1835029 - [museo.palazzopretorio@comune.prato.it](mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it)

[WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT](http://WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT)



## 6. SERVIZI EROGATI

Il Museo eroga un complesso di servizi, secondo quanto previsto dal Regolamento del Museo di Palazzo Pretorio del Comune di Prato e dalla presente Carta dei Servizi, di seguito descritti.

### 6.1. Visita alle sale museali

La visita alle sale del Museo offre un percorso che si snoda attraverso 20 sale (di cui 18 dedicate a esposizioni permanenti), ciascuna dotata di impianti di illuminazione e di climatizzazione/riscaldamento atti a garantire la conservazione delle opere e la migliore fruibilità delle collezioni. L'attenzione e la cura degli spazi espositivi e di accoglienza è assicurata tramite una pulizia adeguata e giornaliera e attraverso l'effettuazione periodica del monitoraggio e della manutenzione delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione degli stessi nonché delle strutture, degli allestimenti e degli impianti. Un sistema di allarme e di videosorveglianza è installato a tutela del patrimonio e delle opere.

L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e l'accesso alle collezioni è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie, come già ricordato nel paragrafo 5.2.

Per orientare il visitatore nelle sale espositive sono disponibili:

- frecce direzionali indicanti il percorso
- un video con le informazioni essenziali ed una breve storia del museo
- touch screen multimediali
- didascalie e/o pannelli descrittivi in corrispondenza delle opere

Sono inoltre a disposizione dei visitatori:

- audioguide (a pagamento) da richiedere all'Infopoint/biglietteria disponibili in italiano e inglese;
- guida al Museo in italiano e in inglese, in vendita presso l'Infopoint/bookshop;
- dépliant informativi gratuiti in più lingue.

### 6.2. Visite guidate

È possibile prenotare visite guidate per singoli, gruppi (da un minimo di 10 ad un massimo di 25 persone) e scuole, nonché ottenere maggiori informazioni al riguardo contattando il call center al numero 0574.1837859 – 7860 oppure consultando il sito web del Museo. Le visite guidate possono essere organizzate con guide e operatori del museo con una durata media di un'ora oppure con guida propria (esclusivamente soggetti autorizzati, ovvero guide turistiche e/o insegnante in qualità di guida della classe di cui è titolare) con una permanenza massima di 90 minuti. Qualora si desiderasse prolungare la durata della visita sarà necessario rivolgersi al personale di biglietteria e di accoglienza che controlla e gestisce i flussi dei visitatori per concordare le modalità nel rispetto delle norme di sicurezza dell'edificio.

### 6.3. Doveri degli utenti e norme a tutela delle opere e dei visitatori

Il Museo di Palazzo Pretorio riconosce tra le proprie finalità la programmazione di iniziative didattiche, educative e di edutainment atte a favorire e a diffondere la conoscenza e la fruizione pubblica dei propri beni verso le più ampie categorie di pubblico. Per tale ragione, esso offre ai visitatori non solo il suo ricco patrimonio di storia e bellezza, ma si propone come luogo ideale nel quale trascorrere insieme il proprio tempo e sperimentare, ognuno secondo le diverse e personali modalità, un approccio con la cultura, con l'arte e i suoi protagonisti, attraverso il confronto, la creatività e il dialogo.

La variegata offerta di iniziative, attraverso programmi specifici, tiene conto dei diversi pubblici: dalle famiglie alla scuola, dagli insegnanti agli adulti, dagli studenti alle associazioni, con un'attenzione particolare ai bisogni speciali dal punto di vista fisico, sociale o cognitivo.



Le attività didattiche e formative, curate da operatori specializzati, hanno luogo nelle sale espositive o nel laboratorio didattico del Museo; sono consultabili sul sito web del Museo e nei materiali promozionali predisposti dal Museo; sono prenotabili telefonando allo 0574.1837859 - 0574.1837860 oppure scrivendo a [didatticapretorio@comune.prato.it](mailto:didatticapretorio@comune.prato.it).

#### **6.4. Accesso al patrimonio e agli archivi (fotografico e documentario)**

L'accesso al patrimonio e agli archivi per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata da inoltrare alla Direzione del Museo scrivendo all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it).

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi potrebbe essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

#### **6.5. Riprese video/fotografiche non professionali e professionali**

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza flash).

La Direzione può autorizzare l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi. L'autorizzazione è subordinata all'invio di una richiesta scritta motivata all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it).

#### **6.6. Prestiti di opere ad altri enti o istituti**

Il prestito di opere ad altri enti avviene secondo le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, in forma scritta e firmata da un responsabile dell'ente richiedente, dev'essere inviata al Sindaco del Comune di Prato all'indirizzo mail [gabinetto.sindaco@comune.prato.it](mailto:gabinetto.sindaco@comune.prato.it) e alla Direzione del Museo all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it). Essa deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e dal facility report relativo alla sede di mostra.

La prima fase del procedimento consiste nell'avvio della pratica e nella formulazione del parere in merito all'opportunità o meno di spostamento dell'opera da parte della Direzione del Museo, ratificata da apposito atto. A seguito di tale parere favorevole la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza competente per il proprio nulla osta al prestito.

Contestualmente, l'ente richiedente deve far pervenire al museo il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni indicate e il nominativo della ditta di trasporto, la quale deve garantire gli standard richiesti. Sono frutto di accordo tra le parti anche gli ulteriori costi relativi ad accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo, specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche), eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione ritenuti necessari per la concessione del prestito.

#### **6.7. Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali**

Rientra tra i servizi erogati dal Museo anche l'organizzazione di attività espositive, attività di valorizzazione ed eventi il cui obiettivo è aprire "finestre" su argomenti e aree di interesse ricollegabili alle collezioni permanenti oppure inerenti alla storia e l'arte della città, creando positivi corto circuiti di conoscenza e connessioni e sinergie con il territorio. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono all'interno degli spazi del Museo o in altri spazi monumentali della città. Si caratterizzano per novità, estemporaneità e unicità, elementi in grado di richiamare l'interesse anche di un pubblico che non è necessariamente quello abituale o in target: sono proprio queste peculiarità a fungere da vettore per l'obiettivo di espandere il bacino di utenza o



rinnovare il contatto con i visitatori affezionati. Le iniziative di valorizzazione e gli eventi culturali, collegati al patrimonio museale e ai beni culturali del territorio di riferimento, consistono in cicli di visite a tema, conferenze, lezioni, presentazioni di libri, concerti, spettacoli e performance teatrali, itinerari e percorsi alla scoperta di realtà meno note.

L'attività espositiva temporanea, coordinata dalla Direzione del Museo, è programmata con congruo anticipo e rispecchia alcuni requisiti generali di qualità: rigore scientifico; attinenza e omogeneità delle iniziative alla natura del Museo, alle collezioni permanenti di opere d'arte e al contesto territoriale di riferimento; esistenza di un progetto didattico e educativo specifico integrato con l'oggetto dell'attività; monitoraggio delle presenze e rilevamento delle osservazioni dei visitatori della mostra.

### 6.8. Studio e ricerca scientifica

Il Museo promuove attività di studio e ricerca scientifica finalizzata all'aggiornamento e all'approfondimento della conoscenza in merito al patrimonio civico e ad aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio.

I risultati di tali attività sono resi noti attraverso l'aggiornamento degli ausili alla visita (quali schede di sala, didascalie, opuscoli) e/o la pubblicazione in articoli, cataloghi di mostra e edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche nonché su schede di catalogo in formato digitale.

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate anche specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

### 6.9. Tirocini e stage

Il Museo di Palazzo Pretorio offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio e PCTO presso la propria sede. Per poter completare uno di questi percorsi formativi è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario o l'istituto superiore di appartenenza e il Comune di Prato.

Gli studenti universitari interessati possono presentare alla Direzione competente una richiesta contenente il loro curriculum scrivendo a [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it).

### 6.10. Incremento del patrimonio: donazioni, depositi e acquisti

Le proposte di donazione e deposito, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno inviate alla Direzione del Museo all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it).

Allo stesso modo, le proposte di vendita di oggetti d'arte devono essere indirizzate alla direzione del Museo all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it), corredate da documentazione fotografica e dall'indicazione del prezzo.

### 6.11. Attività di comunicazione

Il Museo opera per garantire un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi e, allo stesso tempo, per assicurare la massima promozione e visibilità della propria offerta culturale permanente e temporanea, al fine di incoraggiare la partecipazione attiva del pubblico alle iniziative organizzate.

La comunicazione e la promozione delle iniziative avvengono sia attraverso l'Infopoint che attraverso i canali informativi ricordati nel paragrafo 3.1. e, all'occorrenza, con materiali cartacei. L'interazione del Museo con gli utenti ed i fan della rete attraverso i social media è considerato un canale preferenziale di comunicazione.

Il Museo effettua spedizioni di newsletter e inviti agli eventi che organizza attraverso la posta elettronica, utilizzando gli indirizzi costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. È possibile iscriversi al sistema di newsletter attraverso l'apposito link presente sul sito web del Museo

COMUNE  
DI PRATO



MUSEO DI  
PALAZZO  
PRETORIO

di Palazzo Pretorio oppure compilando il modulo dedicato disponibile presso l'Infopoint. Tutte le informazioni contenute in tali archivi sono conservate nel rispetto delle vigenti normative in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

Il Museo, inoltre, mantiene aggiornato il proprio sito web assicurando la correttezza delle informazioni e mantiene le relazioni con i media e con la stampa generica e specializzata.

#### **6.12. Concessione in uso temporaneo degli spazi museali**

Il Museo di Palazzo Pretorio può concedere in uso alcuni spazi/sale del Museo ad associazioni o soggetti privati che ne facciano richiesta, dietro pagamento di un corrispettivo per l'organizzazione di eventi ed iniziative private, quali a titolo esemplificativo convention, congressi, conferenze, riunioni aziendali, corsi di aggiornamento, compleanni, etc. nel rispetto delle prescrizioni contenute nel Regolamento del Museo di Palazzo Pretorio del Comune di Prato, offrendo ai propri ospiti un contesto di pregevole valore storico e artistico.

La richiesta di utilizzo spazi per le finalità di cui sopra deve essere inoltrata inviando una domanda scritta motivata all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it).



## 7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

### 7.1. Rapporto con gli utenti e con le associazioni

Il Museo di Palazzo Pretorio instaura un rapporto di tipo partecipativo con i propri utenti, i quali possono interagire con l'istituto e con le attività da esso promosso attraverso una pluralità di canali; è inoltre possibile recapitare suggerimenti ed eventualmente reclami. Tutte le comunicazioni inerenti alla partecipazione dei cittadini alla vita del museo descritte nei paragrafi successivi vanno indirizzate alla Direzione del Museo e possono inoltrate tramite:

- posta ordinaria (Piazza del Comune – 59100 Prato)
- e-mail: [museo.palazzopretorio@comune.prato.it](mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it) oppure [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it)
- consegna diretta all'Infopoint del Museo

Le associazioni possono richiedere la collaborazione del Museo di Palazzo Pretorio per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali secondo le modalità descritte.

### 7.2. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

La Carta dei Servizi definisce le finalità e gli impegni che il Museo di Palazzo Pretorio assume nei confronti degli utenti in ordine ai propri servizi, alle modalità di erogazione degli stessi, agli standard qualitativi e quantitativi da mantenere nell'erogazione dei medesimi, alle modalità di tutela, partecipazione e diritti riconosciuti agli utenti. Per garantire servizi rispondenti a bisogni differenziati dei cittadini con un'offerta di qualità, il Museo definisce gli standard minimi di qualità e si impegna a dotarsi di strumenti per il controllo e ad attivare azioni di monitoraggio e miglioramento. Tra queste le seguenti forme di ascolto dell'utenza:

- Indagini di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati (*customer satisfaction*)
- Valutazioni delle osservazioni e dei reclami pervenute dall'utenza.

Gli esiti delle indagini sono pubblicati nella apposita sezione "Trasparenza" del sito istituzionale del Comune di Prato (*Amministrazione trasparente* → *Servizi Erogati* → *Servizi in rete* → *Indagini sulla qualità dei servizi* → *Cultura*) raggiungibile al link [www.comune.prato.it](http://www.comune.prato.it)

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

### 7.3. Suggerimenti e segnalazioni

Onde migliorare il servizio erogato, il Museo di Palazzo Pretorio raccoglie segnalazioni e suggerimenti pervenuti dagli utenti. Questi possono essere comunicati verbalmente al personale di sala, telefonicamente ai numeri dell'Infopoint, oppure possono essere scritti nei questionari della *customer satisfaction* disponibili all'ingresso del museo e con le modalità di cui ai punti precedenti 7.1 e 7.2.

### 7.4. Reclami

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o irregolarità che hanno arrecato un pregiudizio o manifestare motivi di insoddisfazione in merito al servizio ricevuto e/o il mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi tramite l'inoltro formale di un reclamo.

I reclami devono essere inviati in forma scritta all'attenzione della Direzione del Museo di Palazzo Pretorio scrivendo all'indirizzo mail [segreteria@palazzopretorio.prato.it](mailto:segreteria@palazzopretorio.prato.it) e devono contenere:

- data della presentazione;
- data a cui il reclamo si riferisce;

COMUNE  
DI PRATO



MUSEO DI  
PALAZZO  
PRETORIO

- dati identificativi e recapito del proponente;

- argomento della segnalazione

Ai reclami così segnalati verrà dato riscontro con la massima celerità e comunque entro il termine di 30gg dal ricevimento degli stessi.

**MUSEO DI PALAZZO PRETORIO**

Piazza del Comune - 59100 Prato

T. +39 0574 1835025 - T. +39 0574 1835013 - T. +39 0574 1835029 - [museo.palazzopretorio@comune.prato.it](mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it)

**[WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT](http://WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT)**

COMUNE  
DI PRATO



MUSEO DI  
PALAZZO  
PRETORIO

## 8. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La Carta è aggiornata periodicamente, alla luce delle evoluzioni legislative maturate nel tempo, ai suggerimenti e alle segnalazioni degli utenti come risultanti dagli esiti delle rilevazioni di gradimento nonché alla luce del confronto con le altre Istituzioni, associazioni culturali ed operatori operanti nel settore, per migliorarne gli standard qualitativi. Di ogni aggiornamento ne è data notizia sul sito del Museo [www.palazzopretorio.prato.it](http://www.palazzopretorio.prato.it).

MUSEO DI PALAZZO PRETORIO

Piazza del Comune - 59100 Prato

T. +39 0574 1835025 - T. +39 0574 1835013 - T. +39 0574 1835029 - [museo.palazzopretorio@comune.prato.it](mailto:museo.palazzopretorio@comune.prato.it)

[WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT](http://WWW.PALAZZOPRETORIO.PRATO.IT)