



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Cultura e Sport
Servizio Soprintendente Musei Comunali

Musei Civici Fiorentini

Approvazione con DD 2025/09608 del 19 dicembre 2025

INDICE

IL VALORE DEL SERVIZIO	4
Carta dei servizi	
1 - RIFERIMENTI NORMATIVI	6
2 - PRINCIPI E FINALITÀ	8
3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	12
3.1 - Caratteristiche	13
3.1.1 - Esposizioni permanenti	
3.1.2 - Mostre temporanee	
3.1.3 - Servizio di prenotazione e di acquisto online	
3.1.4 - Servizi educativi	
3.1.5 - Servizi scientifici	
3.1.6 - Servizi di concessione in uso	
3.1.7 - Eventi	
3.1.8 - Servizi di sicurezza	
3.1.9 - Iniziative speciali	
3.1.10 - Card del Fiorentino	
3.1.11 - Firenze Card	
3.1.12 - Domenica metropolitana	
3.1.13 - Stakeholders	
3.2 - Contatti	19
3.2.1 - Fondazione MUS.E	
3.2.2 - Direzione Cultura e Sport	
3.2.3 - Servizio Soprintendente Musei Comunali	
3.2.4 - Comunicazione Musei	
3.2.5 - Informazioni sul Patrimonio Curatori Civici Musei e Chiese	
3.2.6 - Sedi museali	
3.2.7 - Biglietterie	
4 - STANDARD DI QUALITÀ	21
4.1 - Accesso ai Musei	
4.2 - Archivio fotografico	
4.3 - Riprese video/fotografiche professionali	
4.4 - Prestiti di opere ad altri enti e istituti	
4.5 - Iniziative espositive	
4.6 - Newsletter periodiche	
4.7 - Aggiornamento siti web	
4.8 - Reclami	

5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	25
5.1 - Reclami	26
5.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti - diritti e doveri	26
5.2.1 - Diritti	
5.2.2 - Doveri	
5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	28
5.4 - Revisione e aggiornamento della carta dei servizi	28
6 - MUSEI CIVICI	29
6.1 - Museo di Palazzo Vecchio	
6.2 - Museo Civico di Santa Maria Novella	33
6.3 - Cappella Brancacci	35
6.4 - Museo Stefano Bardini	37
6.5 - Fondazione Salvatore Romano	39
6.6 - Museo Novecento	41
6.7 - Forte di Belvedere	43
7 - INFORMATIVA PRIVACY	46



IL VALORE DEL SERVIZIO

Carta dei servizi

Il Comune di Firenze in attuazione del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dei musei civici fiorentini (approvato con Delibera 2014/G/446 del 24 dicembre 2014), organizza i propri musei civici in un sistema museale coordinato denominato Musei Civici Fiorentini.

Il sistema è composto dai seguenti musei: Museo di Palazzo Vecchio, Museo Civico di Santa Maria Novella, Cappella Brancacci in Santa Maria del Carmine, Museo Stefano Bardini, Fondazione Salvatore Romano presso il Cenacolo di Santo Spirito, Museo Novecento.

Il Sistema Musei Civici Fiorentini persegue un progetto di valorizzazione culturale, anche mediante attività di studio, conservazione e ricerca.

Il Sistema Musei Civici Fiorentini fa capo alla Direzione cultura e sport, Servizio Soprintendente Musei Comunali del Comune di Firenze che coordina le proprie risorse umane, tecnologiche e finanziarie con l'attività dei soggetti terzi appaltatori e concessionari di servizi al fine di offrire all'utenza: attività culturali ed espositive, servizi di accoglienza al pubblico, servizi educativi e iniziative didattiche.

La **Carta dei servizi** costituisce lo strumento attraverso il quale i Musei Civici Fiorentini comunicano con gli utenti e si confrontano con loro.

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

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

La carta è aggiornata annualmente e conserva comunque la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei Civici Fiorentini: <https://cultura.comune.fi.it/musei>



1 - RIFERIMENTI NORMATIVI



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

- D.M. 21 febbraio 2018, n.113, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale, all.1;
- D. Lgs. 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art. 32;
- Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dei Musei Civici Fiorentini, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00069 del 19 gennaio 2013 e modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 2014/G/0446 del 24 dicembre 2014;
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali;
- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D. Lgs. 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici; Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni;
- Indicazioni operative della Regione Toscana per l'adeguamento dei musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento di cui al D.M. 10 maggio 2001, approvate con deliberazioni della Giunta Regionale n. 1021 dell'11 ottobre 2004 e n. 1093 del 2 novembre 2004;
- Decreto del Ministero dei Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998);
- Statuto del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1206 del 13 novembre 2000 e successive modifiche (art. 64 - Carta dei servizi pubblici);
- D.Lgs. 286/99, art. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.M. 20 maggio 1992, n.569 "Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre";
- 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. Modificato dalla 20^ Assemblea Generale a Barcellona, Spagna, il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei. Revisionato dalla 21^ Assemblea Generale a Seoul, Repubblica di Corea, l'8 ottobre 2004.



2 - PRINCIPI E FINALITÀ

La missione dei Musei Civici Fiorentini è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il patrimonio culturale attraverso le seguenti obiettivi:

- preservare l'integrità del proprio patrimonio di interesse storico, archeologico e artistico, assicurandone la conservazione e manutenzione
- esporre il patrimonio culturale ivi conservato e garantirne la fruizione pubblica nelle più ampie forme possibili
- incrementare l'esposizione delle proprie collezioni
- promuovere la conoscenza del medesimo patrimonio tramite idonee attività di comunicazione e valorizzazione
- promuovere la conoscenza della storia e della cultura del territorio fiorentino e dei diversi contesti di provenienza del patrimonio ivi conservato, stimolando la curiosità del pubblico
- educare al rispetto e alla conoscenza del passato, con un approccio consapevole del loro valore educativo per lo sviluppo di una coscienza cittadina e cosmopolita.

I Musei Civici Fiorentini assolvono la propria missione attraverso le seguenti azioni:

- la protezione del patrimonio culturale ivi conservato mediante l'attuazione di sistemi e misure di sicurezza
- il monitoraggio dello stato di conservazione dei beni delle collezioni possedute e la progettazione e realizzazione di interventi di manutenzione e restauro
- l'incremento, lo studio, la catalogazione e la documentazione delle collezioni possedute
- la progettazione e realizzazione dei percorsi espositivi
- la promozione e comunicazione del patrimonio ivi conservato, anche con l'utilizzo di mezzi di ultima generazione (social media) e ponendo attenzione alle specifiche esigenze delle diverse categorie di pubblico
- l'organizzazione di conferenze, iniziative culturali e attività educative di vario genere (visite guidate, attività didattiche, laboratori ecc.)
- pubblicazioni scientifiche e divulgative
- attività di fundraising (partecipazione a bandi, ricerca di sponsorizzazioni ecc.) volta alla realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio
- attivazione di collaborazioni con altri enti (pubblici e privati) per la realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio.

Nello svolgimento delle proprie attività i Musei Civici Fiorentini si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

◆ **Trasparenza**

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, recante "Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". In particolare, l'art. 32, comma 1 del D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

◆ **Uguaglianza**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il sistema dei musei civici si adopera 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.

◆ **Imparzialità**

Il sistema dei musei civici ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

◆ **Continuità**

È garantita la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti il Servizio Soprintendente Musei Comunali si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

◆ **Partecipazione**

I Musei Civici Fiorentini promuovono la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

◆ **Efficienza ed efficacia**

I Musei Civici Fiorentini perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

◆ **Sicurezza e riservatezza**

Viene garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.

◆ **Disponibilità e chiarezza**

I Musei Civici fiorentini adottano ogni misura affinché:

- il personale incaricato dei servizi ispiri il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche
- gli operatori eroghino i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

◆ **Qualità dei servizi**

Viene perseguito il raggiungimento degli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".



3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Caratteristiche

I Musei Civici Fiorentini mettono a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

3.1.1 - Esposizioni permanenti

Il Sistema dei Musei Civici Fiorentini è costituito da un insieme di musei che hanno sede in edifici monumentali e in chiese basilicali fiorentine di notevole interesse storico e artistico.

Il patrimonio dei Musei Civici Fiorentini è costituito da circa 50.000 opere suddivise in raccolte, esposte nelle sedi museali o conservate nei depositi. La formazione delle raccolte è il risultato di un processo di acquisizioni iniziato nel tardo Ottocento e tutt'oggi in corso.

3.1.2 - Mostre temporanee

I Musei Civici Fiorentini offrono mostre temporanee, organizzate anche in collaborazione con altri enti, per la valorizzazione del proprio patrimonio culturale.

3.1.3 - Servizio di prenotazione e di acquisto online

I biglietti dei Musei Civici Fiorentini possono essere acquistati, oltre che nelle biglietterie dei rispettivi Musei, anche online, tramite la piattaforma della biglietteria ufficiale <http://bigliettimusei.comune.fi.it/>.

È possibile, inoltre, prenotare l'accesso ai Musei Civici Fiorentini nei seguenti modi:

- contestualmente all'acquisto online dei biglietti tramite la piattaforma della biglietteria ufficiale <http://bigliettimusei.comune.fi.it/> (per problematiche relative all'acquisto dei biglietti online, si invita a scrivere a supportomusei@firenzsmart.it);
- per posta elettronica scrivendo a info@musefirenze.it;
Telefonando allo 055 2768224.

La prenotazione non è obbligatoria ma fortemente consigliata.

3.1.4 - Servizi educativi

I Musei Civici Fiorentini propongono un servizio di visite guidate e attività educative rivolte a bambini, giovani, adulti, differenziate per fasce di età, a cura della Fondazione MUS.E, previa integrazione del biglietto di ingresso. Al fine di favorire una sempre migliore e crescente accessibilità della culture e grazie alla collaborazione con Istituzioni ed esperti del territorio fiorentino e nazionale, i Musei Civici e l'Associazione MUS.E - in collaborazione con i servizi sociali dell'amministrazione comunale - hanno definito nel corso degli ultimi anni una proposta dedicata a pubblici con esigenze specifiche sul piano fisico, psichico e sociale.

Per Informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative:

Associazione MUS.E

Per adulti e famiglie

Tel. 055 276 8224 - 055 276 8558

(lun-sab 9.30-13/14-17 dom e festivi 9.30-12.30)

info@musefirenze.it

Per le scuole

Lun-ven 9.30-13/14-16.30

Tel. 055 2616788

didattica@musefirenze.it

Per info accessibilità e inclusione

museiaperti@musefirenze.it

La prenotazione è obbligatoria e gratuita.

3.1.5 - Servizi scientifici

In funzione della propria attività istituzionale i Musei Civici Fiorentini curano e gestiscono la catalogazione del patrimonio museale e della relativa documentazione, consultabile su richiesta motivata e compatibilmente con la sicurezza dei beni e la tutela della riservatezza, dei dati sensibili e dei diritti d'autore.

I Musei Civici Fiorentini sono dotati di una Fototeca storica e corrente, di un Archivio documentario e di una Biblioteca interna specializzata e garantiscono, anche avvalendosi di soggetti terzi, la consultazione dei materiali a tutti coloro che ne facciano richiesta motivata.

La **Fototeca** dei Musei Civici Fiorentini conserva la documentazione dell'attività di conservazione effettuata nel corso del Novecento sugli immobili monumentali del patrimonio comunale, nonché alcuni pregevoli fondi storici pervenuti per via di donazione o acquisto, fra i quali il fondo Baccani e il fondo storico Bardini. A partire dagli anni Ottanta del Novecento vengono regolarmente eseguite campagne fotografiche per l'incremento della Fototeca e

per la documentazione delle opere d'arte del patrimonio museale civico. La fototeca raccoglie varie tipologie di fototipi: negativi su lastra e su pellicola, positivi su carta, in trasparenza e in formato digitale.

L'Archivio dei Musei Civici Fiorentini conserva documentazione relativa al patrimonio monumentale e artistico comunale, a partire dagli inventari storici delle chiese e dei musei redatti dal tardo Ottocento, nonché la documentazione pertinente alle raccolte di opere d'arte acquisite dal Comune di Firenze a titolo di acquisto, donazione o lascito testamentario. Fra i materiali presenti nell'archivio si segnalano il fondo Stefano Bardini e il fondo Rinaldo Carnielo, la cui storia è strettamente connessa al lascito delle collezioni dei due personaggi.

Catalogo, Fototeca, Archivio e Biblioteca dei Musei Civici Fiorentini hanno sede a Firenze presso il complesso delle Oblate, in via dell'Oriuolo, 24 - piano primo.

Si può accedere alla sede del Catalogo, Fototeca, Archivio e Biblioteca dei Musei Civici Fiorentini esclusivamente su appuntamento, previa richiesta da inviare all'indirizzo musei.civici@comune.fi.it specificando dettagliatamente l'oggetto e le finalità della ricerca, per consentire agli operatori di individuare i materiali per la consultazione.

N.B. L'accesso al Catalogo, Fototeca e Archivio dei Musei Civici Fiorentini per la consultazione a fini di studio e ricerca è temporaneamente sospeso.

I Musei Civici Fiorentini perseguono l'obiettivo di garantire la fruibilità delle collezioni e dei materiali documentari tramite sistemi di accesso remoto. Una parte delle raccolte dei Musei Civici Fiorentini è già consultabile in rete sul sito <http://opacmuseiciviciflorentini.comune.fi.it/mcf>

3.1.6 - Servizi di concessione in uso

Sono previsti i seguenti servizi di concessione in uso:

Autorizzazioni e Concessioni per foto e filmati

Le condizioni e i canoni sono consultabili sul sito internet dei Musei Civici Fiorentini al link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/autorizzazioni-e-concessioni-per-foto-e-filmati>

Nei casi in cui l'autorizzazione sia a titolo oneroso la stessa sarà rilasciata previa constatazione dell'avvenuto pagamento delle somme richieste dalla Amministrazione.

Il Servizio Soprintendente Musei Comunali del Comune di Firenze non detiene la competenza sulle autorizzazioni per l'utilizzo delle immagini della Cappella Brancacci e della Basilica di Santa Maria Novella, di proprietà del Fondo Edifici di Culto (FEC).

Le richieste di riproduzioni e di autorizzazione all'esecuzione di riprese fotografiche e filmate riguardanti la Cappella Brancacci devono essere indirizzate al Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'interno (fondoedificiculto@interno.it).

Le richieste di riproduzioni fotografiche e di autorizzazione all'esecuzione di riprese fotografiche e filmate riguardanti gli interni della Basilica di Santa Maria Novella, il Chiostro degli Avelli e il sagrato della chiesa devono essere indirizzate all'Opera per Santa Maria Novella (info@operasmn.it).

Visite straordinarie al di fuori dell'orario di apertura

Le visite straordinarie sono ammesse nei seguenti Musei Civici: Museo di Palazzo Vecchio; Museo Novecento; Museo di Santa Maria Novella; Museo Stefano Bardini; Fondazione Salvatore Romano.

Le condizioni e i canoni sono consultabili sul sito internet dei Musei Civici Fiorentini al link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/visite-straordinarie-nei-musei-civici-fiorentini>

N.B. relativamente al Complesso Monumentale di Santa Maria Novella, si fa presente che il Servizio Soprintendente Musei Comunali del Comune di Firenze può concedere esclusivamente l'autorizzazione alla visita straordinaria del Museo Civico di Santa Maria Novella. Per estendere la visita straordinaria alla Basilica è necessario richiedere l'autorizzazione anche all'Opera per Santa Maria Novella scrivendo all'indirizzo info@operasmn.it

L'Amministrazione si impegna:

- ad istruire le istanze con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dal ricevimento; laddove la natura della richiesta non consenta il rispetto dei tempi indicati, l'Amministrazione si impegna a darne comunicazione al richiedente;
- a rilasciare l'autorizzazione previa constatazione dell'avvenuto pagamento della somma richiesta dalla Amministrazione;
- al rispetto dei principi fondamentali della Privacy e della Riservatezza ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

3.1.7 - Eventi

Nei Musei Civici Fiorentini vengono organizzati incontri, mostre, conferenze e iniziative culturali di vario genere. Per informazioni aggiornate sulle iniziative in programma si rimanda al sito cultura.comune.fi.it

3.1.8 - Servizi di sicurezza

I Musei Civici Fiorentini assicurano la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nei percorsi di visita per garantire la sicurezza delle opere e del buon andamento della visita.

Gli operatori presenti nei percorsi di visita sono a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento.

I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nei Musei di qualificarsi, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, e di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti incompatibili con queste inderogabili necessità.

I Musei Civici Fiorentini sono dotati di Documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, Documento di valutazione dei rischi di incendio e Piano di emergenza e di evacuazione.

3.1.9 - Iniziative speciali

La Direzione Cultura e Sport - Servizio Soprintendente Musei Comunali può:

- concedere l'accesso gratuito o a tariffa ridotta;
- ai soggetti individuati mediante specifiche convenzioni;
- alle personalità ospiti dell'Amministrazione Comunale,
- per motivi di studio e ricerca attestati da enti e Istituzioni;

disporre l'accesso gratuito o a tariffa ridotta:

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

3.1.10 - Card del Fiorentino

La Card del Fiorentino è una tessera nominativa, riservata ai residenti di Firenze e dei comuni della Città Metropolitana, al costo di 10,00 Euro e per una validità di 365 giorni dal momento del ritiro in biglietteria, permette l'accesso ai Musei Civici Fiorentini e ad altri luoghi di cultura del Comune di Firenze, includendo inoltre tre visite guidate su prenotazione. Per informazioni: <https://cultura.comune.fi.it/dalle-redazioni/card-del-fiorentino>

3.1.11 - Firenze Card

La Firenze Card è il pass museale ufficiale che permette di scoprire il patrimonio culturale di Firenze e dell'area metropolitana al costo di 85 Euro e per una validità di 72 ore dal primo utilizzo, la Firenze Card permette di accedere una sola volta a ognuno dei musei dei diversi Enti ed Istituzioni del territorio aderenti al Circuito e di visitarne le collezioni permanenti e le mostre temporanee, senza alcun costo aggiuntivo <https://www.firenzecard.it>

3.1.12 - Domenica metropolitana

La Domenica metropolitana è l'iniziativa che, ogni prima domenica del mese, permette l'accesso gratuito ai Musei Civici Fiorentini per i residenti della città metropolitana di Firenze.

3.1.13 - Stakeholders

Gli utenti cui si rivolgono i servizi proposti dai Musei Civici Fiorentini sono: studenti; pensionati; famiglie; cittadini; ricercatori e studiosi; pubblici speciali; potenziali partner/finanziatori.

3.2 - Contatti

Per problematiche su acquisto biglietti online:
lun-ven 9-17 (risposta entro 2 ore in orario d'ufficio)
supportomusei@firenzesmart.it

Per informazioni su Musei Civici Fiorentini:
musei.civici@comune.fi.it

Per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative:

3.2.1 - Associazione MUS.E

Per adulti e famiglie
Tel. 055-276 8224
(lun-sab 9,30-13/14-17 dom e festivi 9.30-12.30)
info@musefirenze.it

Per le scuole
lun-ven 9.30-13/14-16.30
Tel. 055 2616788
didattica@musefirenze.it

Per i pubblici speciali
museiaperti@musefirenze.it

La prenotazione è obbligatoria e gratuita.

3.2.2 - Direzione Cultura e Sport

Direttrice: Dott.ssa Gabriella Farsi
via Garibaldi, 7 - 50123 Firenze
direttore.cultura@comune.fi.it

3.2.3 - Servizio Soprintendente Musei Comunalì

Dirigente: Dott. Carlo Francini,
via Garibaldi, 7 - 50123 Firenze
serviziosoprintendentemuseicomunali@comune.fi.it
carlo.francini@comune.fi.it

Responsabile E.Q. Musei Civici: Dott.ssa Letizia Sarti
letizia.sarti@comune.fi.it

3.2.4 - Comunicazione Musei

comunicazione.cultura@comune.fi.it

3.2.5 - Informazioni sul Patrimonio Curatori Civici Musei e Chiese

musei.civici@comune.fi.it

3.2.6 - Sedi museali

Museo Stefano Bardini

Dott.ssa Serena Pini

serena.pini@comune.fi.it

Museo di Palazzo Vecchio e Fondazione Salvatore Romano

Dott.ssa Serena Pini

serena.pini@comune.fi.it

Museo di Santa Maria Novella, Cappella Brancacci,

Collezioni civiche Museo Novecento

Dott.ssa Silvia Colucci

silvia.colucci@comune.fi.it

3.2.7 - Biglietterie

Museo di Palazzo Vecchio

Tel. 055 276 8325

biglietteria.palazzovecchio@comune.fi.it

Cappella Brancacci

Tel. 055 2382195

biglietteria.brancacci@comune.fi.it

Museo di Santa Maria Novella

Tel. 055 282187

biglietteria.smn@comune.fi.it

Fondazione Salvatore Romano

Tel. 055 287043

biglietteria.s.romano@comune.fi.it

Museo Stefano Bardini

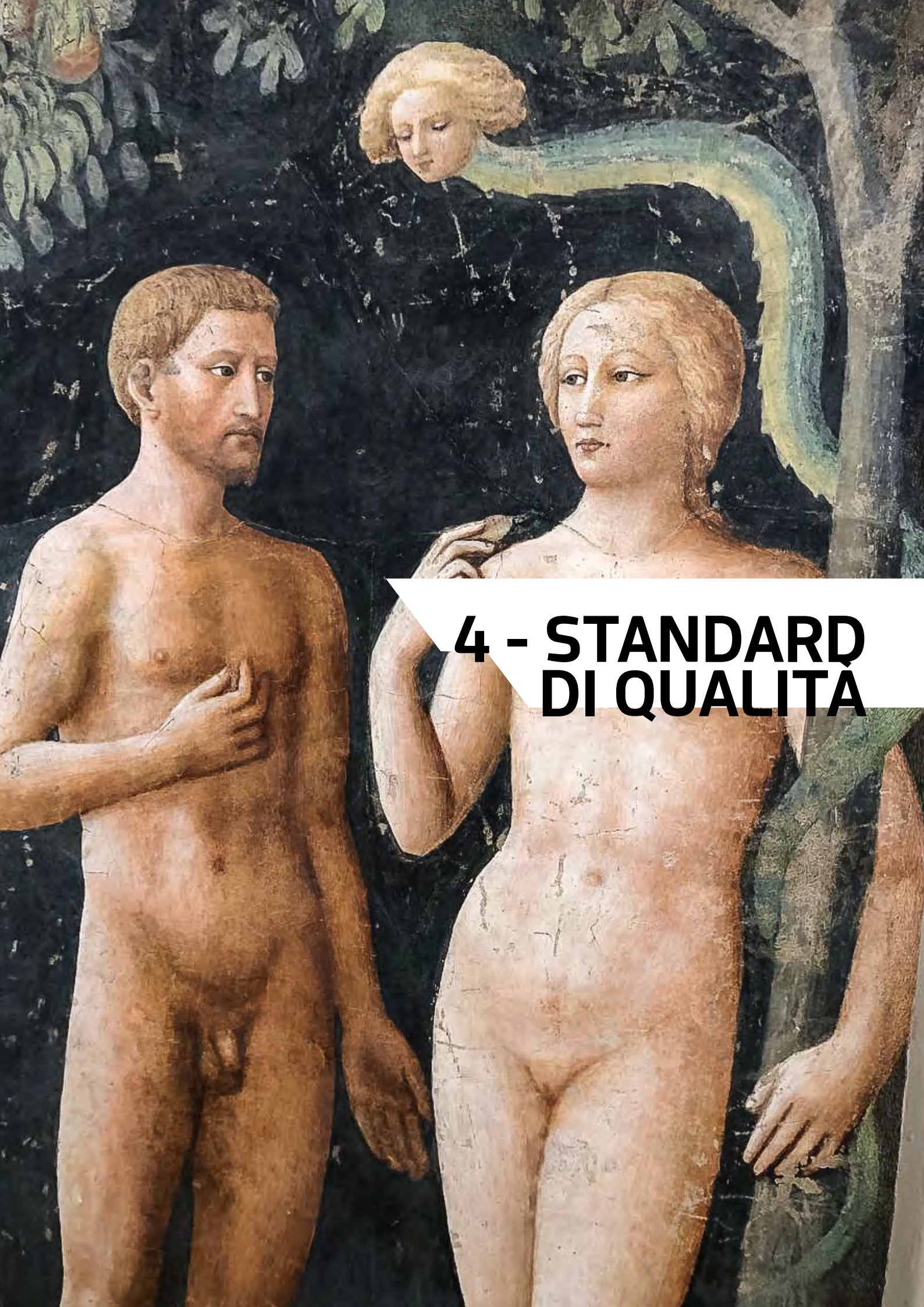
Tel. 055 2342427

biglietteria.bardini@comune.fi.it

Museo Novecento

Tel. 055 286132 - 055 217158

biglietteria.museonovecento@comune.fi.it



4 - STANDARD DI QUALITÀ

4.1 - ACCESSO AI MUSEI

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica e/o indicazioni, personale, frecce direzionali, piantina degli spazi museali
	modalità di accesso da parte degli utenti con disabilità motoria	sì, tramite ascensore e/o rampe e/o servo scala e/o piattaforme elevatrici eccetto che per Palazzo Vecchio: mezzanino, camminamento di ronda, Torre di Arnolfo, scala del Duca di Atene, Capriate Salone dei Cinquecento, parte del sito archeologico, Studiolo di Francesco I (accessibile con ausilio del personale); Museo Stefano Bardini: Sala delle armi; Museo Novecento: mezzanino Presso il Museo di Palazzo Vecchio e il Museo Novecento sono presenti inoltre percorsi podotattili (loges), segnaletica inclusiva con linguaggio simbolico CAA, mappe tattili
Tempestività	preavviso in caso di sciopero	le chiusure sono segnalate in tempo reale sul sito web cultura.comune.fi.it e nelle sedi museali coinvolte
	preavviso per chiusura totale o parziale delle sale espositive in caso di lavori programmati relativi alla manutenzione	le chiusure sono segnalate in tempo reale sul sito web cultura.comune.fi.it e nelle sedi museali coinvolte
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	servizi igienici	sì
Accoglienza	presso la biglietteria dei musei	presenza di almeno 1 operatore
	nelle sale espositive	gli operatori sono presenti lungo tutto il percorso museale, variamente distribuiti a seconda delle esigenze organizzative

4.2 - ARCHIVIO FOTOGRAFICO

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata per mail, modulistica presente online
Tempestività	intervallo tra richiesta e riproduzione	entro 30 gg. lavorativi

4.3 - RIPRESE VIDEO/FOTOGRAFICHE PROFESSIONALI

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata per mail, modulistica presente online
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg. lavorativi

4.4 - PRESTITI DI OPERE AD ALTRI ENTI E ISTITUTI

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta motivata per mail/pec
Tempestività	intervallo tra richiesta e formulazione del parere	formulazione parere entro max 3 mesi

4.5 - INIZIATIVE ESPOSITIVE

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	numero delle attività espositive nelle sedi museali (Palazzo Vecchio, Museo Novecento, Museo Stefano Bardini)	almeno 5 all'anno
Tempestività	modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari dell'esposizione	su tutti i canali informativi a disposizione (sito web cultura.comune.fi.it ; via newsletter cultura, sui social Città di Firenze - Cultura quali Facebook, Instagram)

4.6 - NEWSLETTER PERIODICHE


DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza invio newsletter	almeno 1 volta a settimana

4.7 - AGGIORNAMENTO SITI WEB

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività	frequenza aggiornamento siti web	quotidiana/in tempo reale

4.8 - RECLAMI

DIMENSIONE E/O FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Tempestività risposta ai reclami	tempo tra reclamo scritto e risposta	entro 15 gg lavorativi nel 90% dei casi

The image shows the interior of a grand dome, likely the dome of St. Peter's Basilica. The ceiling is covered in a large, colorful fresco depicting a religious scene with figures in clouds. The walls are adorned with intricate carvings, including large scrolls and classical sculptures of winged figures. The architecture is highly detailed, with many layers of moldings and decorative elements. A white banner with black text is superimposed over the center of the image.

5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

5.1 - Reclami

La possibilità di avanzare reclamo, tramite modulistica allegata alla presente carta dei servizi, rappresenta per l'Amministrazione una preziosa occasione per migliorare la qualità dei servizi offerti e rafforzare il rapporto fiduciario con gli utenti.

5.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti - diritti e doveri

5.2.1 - Diritti

Gli utenti dei Musei Civici Fiorentini hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative dei Musei attraverso il sito <https://cultura.comune.fi.it/musei> e le relative sottosezioni;
- interloquire con i Musei Civici Fiorentini attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: direttamente, con gli operatori presenti nelle sedi museali; per telefono; tramite posta elettronica e social media;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami.

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

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

Direzione Cultura e Sport
Servizio Soprintendente Musei Comunali
Via Garibaldi n. 7
50123 - Firenze
musei.civici@comune.fi.it
serviziosoprintendentemuseicomunali@comune.fi.it

L'Amministrazione comunale accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi ed effettua un monitoraggio periodico delle segnalazioni, provvedendo a rispondere entro 30 giorni (termine di legge). L'Amministrazione si impegna a rispondere ai reclami nel 90% dei casi entro 15 giorni lavorativi.

5.2.2 - Doveri

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

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

È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- introdurre animali;
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione dei Musei Civici;
- usare bastoni per selfie (selfie sticks);
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica;
- oltrepassare i cordoni e le altre barriere antintrusione poste lungo il percorso di visita;
- sedersi e posare oggetti sui parapetti interni ed esterni, sporgersi e gettare o sporgere oggetti dai medesimi parapetti;
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo;

È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash. L'uso delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato dal Servizio Soprintendente Musei Comunali. L'autorizzazione ad effettuare filmati o fotografie con uso di cavalletto deve essere richiesta al Servizio Soprintendente Musei Comunali (vedi sezione "Diritti e doveri degli utenti" della presente Carta).

Gli oggetti personali che non possono essere introdotti nel percorso museale devono essere depositati all'ingresso dei Musei; i Musei non sono comunque responsabili degli oggetti personali di valore depositati dai visitatori.

5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Direzione Cultura e Sport promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei propri servizi. I risultati sono comunicati all'utenza attraverso la sezione *amministrazione-trasparente > servizi-erogati > carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità* del sito internet del Comune di Firenze, ovvero nell'aggiornamento successivo della presente Carta.

5.4 - Revisione e aggiornamento della carta dei servizi

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



6 - MUSEI CIVICI





6.1 - MUSEO DI PALAZZO VECCHIO

Tel. 055 2768325

Firenze, Piazza della Signoria

Luoghi e collezioni

Il museo ha sede nel Palazzo Vecchio, detto anche dei Priori o della Signoria, in piazza della Signoria a Firenze.

Il palazzo, risalente ai primi anni del XIV secolo e destinato fin dall'origine a funzioni pubbliche, è di proprietà del Comune di Firenze che lo acquisì dallo Stato italiano a seguito del trasferimento della capitale a Roma, ai sensi dell'art. 3 della Legge del 9 giugno 1871, n. 257 e lo ricevette in consegna il 9 novembre 1871, mediante atto pubblico (rogito Notaio Alessandro Morelli di Firenze, 10 novembre 1871), "con tutti i suoi annessi infissi ed affissi" e gli oggetti mobili lasciati nell'edificio dalla Camera dei Deputati e dal Ministero degli Affari Esteri. Dal 1871 il medesimo palazzo ospita la sede del Comune di Firenze.

Il museo è di proprietà del Comune di Firenze che lo istituì nel 1909 con Deliberazione della Giunta Comunale n. 78 del 5 maggio 1909, ratificata dal Consiglio Comunale il 14 maggio 1909 e lo aprì al pubblico il 1° giugno dello stesso anno. Il museo è nato dalla volontà dell'amministrazione comunale di liberare i quartieri monumentali di Palazzo Vecchio dagli uffici, restaurarli e renderli accessibili al pubblico, con arredi atti a rievocarne le antiche desti-

nazioni d'uso. La sua costituzione si protrasse fino al 1934, con la progressiva espansione dei lavori di recupero e allestimento degli ambienti monumentali e il conseguente ampliamento del percorso di visita.

Sono ambienti del museo il Salone dei Cinquecento, lo Studiolo di Francesco I e il Tesoretto di Cosimo, le sale del Quartiere di Leone X non riservate agli uffici del Sindaco, il Quartiere degli Elementi, il Quartiere di Eleonora, le Sale dei Priori, la Sala della Guardaroba o delle Carte Geografiche, il Quartiere del Mezzanino, il Camminamento di Ronda e la Torre.

Il museo comprende anche il sito archeologico e gli annessi locali nel piano seminterrato dell'ala nord-orientale del palazzo, con le aree di scavo di proprietà statale ai sensi dell'art. 91 del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.Lgs. 42/2004).

Comprende inoltre gli ambienti del piano terreno del palazzo destinati dall'amministrazione comunale ai servizi di accoglienza, ai servizi accessori e alle funzioni educative ed espositive del museo.

Il museo persegue l'obiettivo di incrementare gli spazi di Palazzo Vecchio adibiti a funzioni museali.

Il patrimonio del museo è costituito dalle porzioni dell'immobile nelle quali ha sede, come sopra indicate, con le antiche strutture e superfici decorate che conservano, compresi i resti delle parti del teatro di epoca romana e dell'agglomerato urbano medievale riportati in luce nelle aree di scavo, e dall'insieme di beni mobili di interesse storico e artistico che arredano o hanno arredato le sale dei quartieri monumentali di Palazzo Vecchio, esposti al pubblico o custoditi nei depositi.

La collezione comprende:

- beni appartenenti agli antichi apparati ornamentali di Palazzo Vecchio, rimasti stabilmente nell'edificio e ceduti in proprietà al Comune di Firenze, insieme all'immobile, con il sopra citato atto pubblico del 9 novembre 1871;
- beni appartenenti agli antichi apparati ornamentali di Palazzo Vecchio, trasferiti nei secoli in altre sedi di proprietà granducale e poi statale, ricollocati nei quartieri monumentali dopo il 1871 e consegnati in deposito al Comune dall'ente proprietario;
- opere d'arte e mobili antichi di proprietà statale o di altri soggetti e provenienti da sedi diverse, consegnati al Comune a titolo di deposito per l'arredo dei quartieri monumentali di Palazzo Vecchio;
- opere d'arte e mobili antichi o in stile acquisiti dal Comune per l'arredo dei quartieri monumentali di Palazzo Vecchio;
- opere d'arte e mobili antichi acquisiti dal Comune mediante lasciti, donazioni, demolizioni totali o parziali di immobili comunali etc. e successivamente destinati all'arredo dei quartieri monumentali di Palazzo Vecchio in quanto coerenti con l'identità storica dell'edificio, per stile, epoca o soggetto.

Il patrimonio del museo comprende inoltre i reperti archeologici di proprietà statale rinvenuti nelle aree di scavo sopra citate e le opere di proprietà comunale e in deposito da altri enti già appartenenti al Museo storico-topografico "Firenze com'era" (chiuso al pubblico nel 2010 e dismesso nel 2012) e destinate all'esposizione permanente e/o temporanea in ambienti di Palazzo Vecchio diversi dai quartieri monumentali.

Accessibilità

Si entra nell'edificio dall'ingresso principale su piazza della Signoria e dagli ingressi secondari su via de' Gondi e via della Ninna.

I visitatori con disabilità motorie possono accedere all'edificio dall'ingresso laterale su via de' Gondi (anche nei giorni e orari in cui questo è chiuso, suonando il campanello). Sono presenti percorsi podo-tattili (loges), una segnaletica inclusiva con linguaggio simbolico CAA, mappe tattili del percorso museale.

Le sale del museo sono accessibili ai visitatori con disabilità motorie mediante ascensore (sedie a ruote larghe max 70 cm e lunghe max 90 cm), ad eccezione di: Mezzanino, Camminamento di Ronda, Torre, alcuni ambienti delle attività educative (Scala del Duca d'Atene, Capriate del Salone dei Cinquecento), una parte del sito archeologico.

Rampe di quattro gradini ostacolano l'accesso diretto ai seguenti locali:

Studiolo di Francesco I, accessibile tramite un percorso alternativo, con l'ausilio del personale del museo;

In presenza di particolari vincoli di tipo strutturale, materico o percettivo, i Musei Civici Fiorentini perseguono l'obiettivo di individuare, ove possibile, percorsi alternativi che garantiscano l'accessibilità, eventualmente condizionata (Art. 30, Regolamento dei Musei Civici).

Nel percorso museale sono presenti n. 2 postazioni digitali che permettono la fruizione virtuale degli ambienti parzialmente accessibili o non accessibili, oltre a una serie di strumenti digitali fruibili dal sito web.

Lungo il percorso sono dislocate alcune postazioni polisensoriali per favorire la fruizione inclusiva, con QR code per l'accesso ai contenuti audio e ai video LIS.

Per maggiori dettagli: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini-museo-di-palazzo-vecchio/palazzo-vecchio-inclusivo>

Per esigenze particolari in termini di accessibilità è possibile scrivere a: museiaperti@musefirenze.it

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/museo-di-palazzo-vecchio> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.



6.2 - MUSEO CIVICO DI SANTA MARIA NOVELLA

Tel. 055 282187

Doppio ingresso: piazza della Stazione 4/piazza Santa Maria Novella (Basilica)

Luoghi e collezioni

Il Museo Civico di Santa Maria Novella, di proprietà del Comune di Firenze, fa parte del Complesso Monumentale di Santa Maria Novella insieme al Museo della Basilica, di proprietà del Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno e gestita dall'Opera per Santa Maria Novella.

Gli ambienti nei quali ha sede il Museo civico, edificati prevalentemente fra il XIII e il XIV secolo, fanno parte dell'antico convento domenicano annesso alla chiesa e sono stati acquisiti dal Comune ai sensi del R.D. del 7 luglio n. 3036 (soppressione degli Ordini e delle Corporazioni religiose), mediante convenzione stipulata con l'Amministrazione del Fondo per il Culto il 29 aprile 1868 (rogito Guerri).

Il percorso di visita unitario del Complesso Monumentale di Santa Maria Novella, istituito nel 2012, include sia la Basilica con l'adiacente Chiostro degli Avelli, sia gli ambienti del Museo civico: Chiostro dei Morti, Chiostro Verde, Cappellone degli Spagnoli, Cappella Ubriachi, Refettorio, Chiostro Grande e Dormitorio settentrionale (spazio mostre ed eventi). La Cappella del Papa,

ubicata al primo piano del braccio settentrionale del Chiostro Grande, è accessibile esclusivamente nell'ambito delle visite guidate ai chiostri e al convento (a pagamento, su prenotazione).

Il patrimonio del Complesso Monumentale di Santa Maria Novella è costituito dalle porzioni dell'immobile sopra indicate con le rispettive superfici decorate ancora in situ o ricollocate in situ, nonché dalle opere conservate negli ambienti del museo, esposte al pubblico o custodite nei depositi, consistenti prevalentemente in dipinti su tela e su tavola, sculture, mobilia e altri arredi, affreschi staccati e sinopie provenienti dai chiostri e da altri ambienti del complesso domenicano, lapidi e monumenti sepolcrali, suppellettili e paramenti liturgici.

Accessibilità

Al complesso monumentale si può accedere tramite la biglietteria del Museo ubicata su Piazza della Stazione, 4 (dove è presente un elevatore per visitatori con disabilità motorie) oppure tramite la biglietteria della Basilica ubicata nel Chiostro degli Avelli (accessibile ai visitatori con disabilità motorie); per tutti l'uscita è su piazza Stazione.

Il Museo si sviluppa al piano terreno del nucleo centrale del complesso di Santa Maria Novella ed è interamente accessibile ai visitatori con disabilità motorie. La Basilica è accessibile ai visitatori con disabilità motorie ad eccezione delle cappelle del transetto e della sacrestia, dove sono presenti alcuni gradini. La scalinata che collega direttamente il Museo e la Basilica non è accessibile ai visitatori con disabilità motorie, che possono tuttavia utilizzare in entrambi i sensi l'uscita ubicata in piazza Santa Maria Novella a sinistra della facciata (eventualmente suonando il campanello).

La Cappella del Papa non è attualmente accessibile ai visitatori con disabilità motorie per la presenza di rampe di scale.

In presenza di particolari vincoli di tipo strutturale, materico o percettivo, i Musei Civici Fiorentini perseguono l'obiettivo di individuare, ove possibile, percorsi alternativi che garantiscano l'accessibilità, eventualmente condizionata (Art. 30, Regolamento dei Musei Civici).

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/santa-maria-novella> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

Norme a tutela delle opere e dei visitatori

In aggiunta alle prescrizioni indicate nella sezione "Diritti e doveri degli utenti" della presente Carta, nel percorso di visita i visitatori sono tenuti a:

- comportarsi in modo rispettoso e adeguato al luogo;
- indossare un abbigliamento consono;
- non introdurre ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni (il museo non è dotato di guardaroba).



6.3 - CAPPELLA BRANCACCI

Tel. 055 2382195

Firenze, Piazza del Carmine n. 14

Luoghi e collezioni

La Cappella Brancacci è ubicata nel braccio destro del transetto della chiesa di Santa Maria del Carmine a Firenze. E' decorata dal celebre ciclo di affreschi con le Storie di San Pietro, eseguite negli anni 1423-27 da Masolino e Masaccio e terminate da Filippino Lippi fra il 1481 e il 1483 circa.

La Cappella Brancacci è di proprietà del Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno ed è gestita dal Comune di Firenze. Al termine della campagna di restauro degli affreschi (1981-1990), con Deliberazione di Giunta n. 3993/3023 del 31/05/90 la Cappella è stata riaperta al pubblico, inserita in un percorso museale autonomo rispetto alla chiesa e resa accessibile a pagamento, al fine di assicurare la fruizione delle sue superfici decorate nel rispetto delle esigenze liturgiche.

Il percorso museale include il Chiostro e gli ambienti che vi si affacciano, ovvero la Sala del Cenacolo, la Sala della Colonna (attualmente non accessibile) e la Sala Capitolare, tramite la quale si accede alla scala che conduce alla Cappella. Gli ambienti nei quali ha sede il percorso museale, edificati a partire dal XIII secolo, fanno parte dell'antico convento carmelitano annesso alla Basilica di Santa Maria del Carmine, diviso tra diversi enti e destinazio-

ni d'uso per effetto del R.D. del 7 luglio n. 3036 (soppressione degli Ordini e delle Corporazioni religiose), e sono stati acquisiti dal Comune di Firenze mediante convenzione stipulata con l'Amministrazione del Fondo per il Culto il 29 aprile 1868 (rogito Guerri).

Il patrimonio del museo denominato Cappella Brancacci è costituito dalle porzioni dell'immobile sopra indicate con le rispettive superfici decorate ancora in situ o ricollocate in situ, nonché dalle opere custodite negli ambienti del museo, siano esse esposte o meno al pubblico, consistenti prevalentemente in affreschi staccati e sinopie provenienti dal Chiostro, dalla Basilica e da altri locali del complesso carmelitano, oltre alle lapidi e ai monumenti sepolcrali murati nel Chiostro.

Accessibilità

Alla Cappella Brancacci si accede dall'ingresso che conduce al chiostro della Chiesa di Santa Maria del Carmine situato al n. 14 di Piazza del Carmine. Non è possibile visitare la Cappella passando dalla Chiesa.

La durata media della visita alla Cappella è di circa 30 minuti.

Gli ambienti del percorso di visita sono interamente accessibili ai visitatori con disabilità motorie. La Cappella Brancacci è accessibile ai visitatori con disabilità motorie tramite una piattaforma elevatrice e ubicata accanto alla biglietteria.

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/cappella-brancacci-santa-maria-del-carmine> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

Norme a tutela delle opere e dei visitatori

In aggiunta alle prescrizioni indicate nella sezione "Diritti e doveri degli utenti" della presente Carta, nella Cappella i visitatori sono tenuti a:

- comportarsi in modo rispettoso e adeguato al luogo;
- indossare un abbigliamento consono;
- non introdurre ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni (il museo non è dotato di guardaroba).



6.4 - MUSEO STEFANO BARDINI

Tel. 055 2342427

Firenze, Via dei Renai, 37

Luoghi e collezioni

Il Museo Stefano Bardini nasce dall'atto di donazione fatto dall'antiquario Stefano Bardini al Comune di Firenze nel 1922, e si caratterizza come un luogo specificatamente ideato e creato dallo stesso Bardini, mercante d'arte, finalizzato all'esposizione e alla valorizzazione della propria collezione.

Il giudizio critico espresso negli anni Venti nei confronti del Bardini comportò la sostanziale cancellazione dell'originario allestimento e la trasformazione in Museo Civico. La disposizione delle opere e del mobilio fu cambiata con intenti didascalici in senso cronologico e tipologico, gli oggetti d'arte applicata furono trasferiti al Museo Stibbert, molti arredi furono trasferiti a Palazzo Vecchio, furono scialbati i colori delle pareti, la decorazione a stampiglia e il famoso blu invenzione del Bardini stesso. Confluirono nel Museo opere dai depositi comunali.

Il necessario adeguamento impiantistico alle norme di sicurezza ha costituito l'occasione per ripensare l'intera missione del museo, che è stato chiuso per lavori per dieci anni dal 1999 al 2009. Attraverso una rivalutazione critica dell'attività di Stefano Bardini come raffinato collezionista si è giunti alla progettazione di un nuovo allestimento, ripristinando filologicamente la

disposizione delle opere al momento della morte dell'antiquario e ricreando quel museo Ottocentesco che Bardini stava definendo negli ultimi anni della sua vita con ideali di propedeutica dell'arte.

Il Museo Stefano Bardini raccoglie oltre 2000 pezzi tra sculture, dipinti e oggetti di arti applicate dall'arte antica al XVIII secolo, con maggiori presenze di opere del Medioevo e del Rinascimento. Tra le opere più significative si possono ricordare la Carità di Tino da Camaino, la Madonna col Bambino e San Giovannino di Benedetto da Maiano, il San Michele Arcangelo di Antonio del Pollaiuolo, la Madonna dei Cordai di Donatello e bottega, due Ritratti di Francesco Salviati, l'Ercole al bivio di Domenico Beccafumi, l'Atlante del Guercino, le preziose raccolte di ceramiche, medaglie, bronzetti, tappeti orientali, strumenti musicali, i rari cassoni quattrocenteschi, la piccola ma importantissima armeria. A queste vanno aggiunte le 6449 lastre fotografiche realizzate dallo stesso Bardini, che documentano le opere d'arte da lui possedute e commercializzate.

Inoltre, nel deposito del terzo piano del Museo Bardini, è presente la Collezione Corsi, frutto di una donazione fatta al Comune di Firenze nel 1936. Con le sue quasi 700 opere raccoglie dipinti dal Medioevo all'800 e arredi rinascimentali.

Accessibilità

La durata media della visita al percorso museale è di circa 45 minuti.

Il Museo è accessibile ai visitatori con disabilità motorie, con ingresso da Piazza de' Mozzi n. 1, eccetto la Sala d'Armi. Per quest'ultima è stato predisposto un book illustrativo delle opere esposte.

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/museo-stefano-bardini> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/museo-stefano-bardini> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.



6.5 - FONDAZIONE SALVATORE ROMANO

Tel. 055 287043

Firenze, Piazza Santo Spirito n. 29

Luoghi e collezioni

Il museo ha sede nell'antico Cenacolo di Santo Spirito, di proprietà del Comune di Firenze che lo acquisì ai sensi del R.D. del 7 luglio 1866, n. 3036 (soppressione degli Ordini e delle Corporazioni religiose), mediante convenzione stipulata con l'Amministrazione del Fondo per il Culto il 29 aprile 1868 (rogito Guerri).

Il Cenacolo o Refettorio, risalente al XIV secolo, fa parte dell'antico complesso conventuale agostiniano annesso alla Basilica di Santo Spirito, oggi diviso tra diversi enti e destinazioni d'uso per effetto del sopra citato R.D. 3036/1866.

Il museo è di proprietà del Comune di Firenze che lo istituì nel 1946 mediante l'atto con il quale accettò la donazione delle opere che ne costituiscono la collezione da parte dell'antiquario Salvatore Romano, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 1581 del 27 giugno 1946 e stipulato tra l'amministrazione e il donatore il 12 luglio 1946 (registrato a Firenze il 9 agosto 1946, n. 1353, vol. 475). Secondo il suddetto atto, la donazione è stata accettata dal Comune di Firenze alle seguenti condizioni tuttora vigenti:

- di mantenere gli oggetti donati all'interno del Cenacolo di Santo Spirito;
- di assicurarne la tutela, conservazione, custodia e pulizia;
- di garantirne "l'inalienabilità assoluta", curando che restino nella disposizione ad essi data dal donatore e "non vengano rimossi per alcuna ragione, neanche di prestito e di esposizione temporanea, né che agli stessi siano aggiunti altri oggetti di diversa provenienza";
- di non rimuovere la lapide commemorativa della donazione posta all'interno del Cenacolo.

Il patrimonio del museo è costituito dall'immobile nel quale ha sede, ovvero dall'antico Cenacolo di Santo Spirito con il grande affresco trecentesco di Andrea e Nardo di Cione raffigurante La Crocifissione e l'Ultima Cena, e dall'insieme di opere e arredi antichi appartenuti all'antiquario e collezionista Salvatore Romano e donati al Comune di Firenze: prevalentemente, sculture, frammenti di decorazione architettonica e affreschi staccati, provenienti da varie regioni italiane e di epoche comprese tra l'antichità romana e il XVII secolo. La collezione comprende gli oggetti ceduti in vita da Salvatore Romano e descritti nell'inventario allegato al sopra citato atto di donazione e quelli appartenuti al medesimo antiquario e consegnati al Comune dopo la sua morte.

In ottemperanza ai vincoli dell'atto di donazione sopra richiamati, i Musei Civici non coinvolgono la Fondazione Salvatore Romano nelle attività di incremento delle collezioni, nonché di norma, nella realizzazione di esposizioni temporanee all'interno del Cenacolo e di prestiti delle opere della collezione.

Accessibilità

Si accede al Cenacolo, sede del museo, direttamente dalla piazza Santo Spirito, a fianco della basilica. Il museo si sviluppa interamente all'interno del vasto ambiente del Cenacolo, accessibile ai visitatori con disabilità motorie.

La durata media della visita al percorso museale cumulativo Cappella Brancacci/Fondazione Salvatore Romano è di circa 60 minuti.

Dal 2025 è possibile acquistare online il biglietto anche per la sola Fondazione Romano.

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/fondazione-salvatore-romano> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sul museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie ed eventi.



6.6 - MUSEO NOVECENTO

Tel. 055 286132

Firenze, Piazza Santa Maria Novella, n. 10

Luoghi e collezioni

Inaugurato e aperto al pubblico il 24 Giugno 2014, il Museo è stato realizzato dopo quasi mezzo secolo di proposte e progetti. Il Museo è dedicato all'arte italiana del XX secolo e propone una selezione di opere delle collezioni civiche, che illustrano con ampio respiro l'arte italiana della prima metà del Novecento. Di grande pregio è la collezione Alberto Della Ragione, donata alla città di Firenze all'indomani dell'alluvione del 1966, impreziosita con opere di Giorgio De Chirico, Filippo De Pisis, Gino Severini, Giorgio Morandi, Mario Mafai, Renato Guttuso, Felice Casorati e altri.

Il percorso si completa con il lascito Ottone Rosai, pervenuto al Comune di Firenze nel 1963 per volere della vedova Francesca Fei e del fratello Oreste. Oltre alla collezione permanente, le mostre temporanee, la programmazione della Sala Cinema e Conferenze e i progetti speciali nel loggiato animano l'attività del Museo con approfondimenti tematici e multidisciplinari.

Accessibilità

Il Museo Novecento è completamente accessibile, ad eccezione dello spazio laboratori (mezzanino) che non è accessibile ai disabili motori. Sono presenti percorsi podo-tattili (loges), una segnaletica inclusiva con

linguaggio simbolico CAA, mappe tattili del percorso museale.
La durata media della visita al percorso museale è di circa 60 minuti.
Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/museo-novecento> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

Lungo il percorso sono dislocate ulteriori postazioni polisensoriali per favorire la fruizione inclusiva, con QR code per l'accesso ai contenuti audio e video LIS.

Per maggiori dettagli: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini-museo-novecento/museo-novecento-inclusivo>

Per esigenze particolari in termini di accessibilità è possibile scrivere a: museiaperti@musefirenze.it

Servizi di comunicazione esterna

Nel sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/museo-novecento> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sui percorsi di visita del museo e su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.



6.7 – FORTE DI BELVEDERE

Firenze, Via San Leonardo, n. 1

Il luogo

Oltre a essere uno dei punti più panoramici della Città, il Forte di Belvedere è una pregevole opera architettonica realizzata alla fine del Cinquecento da Bernardo Buontalenti per volontà di Ferdinando I de' Medici. Rappresenta l'ultima tappa del Corridoio Vasariano, nato per collegare Palazzo Vecchio a Palazzo Pitti e al Giardino di Boboli mediante una serie di corridoi, ponti e giardini. Tramite la nuova fortezza, il principe e la corte avrebbero raggiunto, in caso di pericolo interno, in velocità e sicurezza un rifugio fortificato da dove si poteva dominare la città.

Oggi, vi si può accedere dal giardino di Boboli, oppure, costeggiando via di Belvedere, seguendo l'antico tracciato murario. In alternativa vi si può arrivare da via di San Leonardo e dal viale Galileo. Resta il fatto che, da qualunque parte vi si giunga, l'impatto visivo che il Forte di Belvedere ha sul visitatore è straordinario per la sua naturale e armoniosa compenetrazione col paesaggio urbano circostante.

La caratteristica pianta stellare, prevista dalla trattatistica per le fortezze poste in luoghi con accentuate variazioni altimetriche, è definita con cinque bastioni dei quali due rivolti verso la città con al centro un contrafforte triangolare detto la Diamantina, e gli altri tre posti a difesa di Firenze verso le colline di San Miniato e Arcetri.

La palazzina, preesistente alla realizzazione del Forte che la ingloba, rappresentava un reale "belvedere" ad uso della corte granducale.

Col tempo divenne il centro di comando della fortezza e nei suoi sotterranei venne realizzata una vera e propria camera "blindata" in grado di tenere al sicuro, grazie a una serie di accorgimenti e trabocchetti, il tesoro di Stato. Per secoli il Forte di Belvedere ha assolto alla sua funzione militare e, persa la funzionalità strategica difensiva, rimase al demanio militare fino al 1954 quando la proprietà venne trasferita al demanio civile. In quegli anni prese avvio un grande progetto di recupero da parte della Soprintendenza che, ispirata dal concetto di terrazza sulla città, intervenne in maniera decisa sulla struttura con l'ambizione pienamente riuscita di creare un luogo di incomparabile suggestione con un mirabile affaccio su Firenze e le sue colline. Oggi il Forte di Belvedere rappresenta un punto di riferimento monumentale, storico-artistico e paesaggistico di enorme importanza e persegue la propria vocazione espositiva, nata nella seconda metà del secolo scorso, ospitando eventi memorabili e mostre di altissimo livello. Dal 2013 è sede di mostre di arte contemporanea internazionale, che ne hanno fatto un vero e proprio centro culturale e turistico di eccellenza, polo di attrazione e cuore della città.

Grazie alla collaborazione tra il Servizio Soprintendente Musei Comunali e la Fondazione Mus.e, è stato pertanto restituito ai cittadini uno spazio di rilievo e al Forte di Belvedere la sua funzione urbana più autentica, quella di terrazza pubblica protesa verso il paesaggio, tra città e collina, creando un'armoniosa commistione e una continuità con i monumenti che si trovano nelle sue vicinanze, a partire dal Museo Stefano Bardini, Villa Bardini e il giardino di Boboli.

Accessibilità

Il Forte di Belvedere è accessibile tramite ascensore, eventualmente anche con l'ausilio del personale in servizio. Trattandosi di luogo all'aperto osserva un'apertura stagionale (primavera-estate) con orari di ingresso e chiusura stabiliti dall'amministrazione. Durante la stagione autunnale e invernale il Forte resta chiuso. Per maggiori dettagli: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini/forte-di-belvedere>

Servizi di comunicazione esterna

Sul sito internet dell'amministrazione comunale, alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/musei-civici-fiorentini-forte-di-belvedere/orari-e-biglietti> sono disponibili informazioni sempre aggiornate sulle condizioni e orari di ingresso, prezzi dei biglietti, aperture e chiusure straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi.

Segue Allegato Modulo reclamo

DIREZIONE CULTURA E SPORT
SERVIZIO SOPRINTENDENTE MUSEI COMUNALI

Via Garibaldi n. 7
50123 – Firenze
musei.civici@comune.fi.it

MODULO DI RECLAMO

Reclamo presentato da:

Cognome Nome Nato/a a
Prov. il Residente a Prov.
Via Cap Telefono

Oggetto del reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....

Motivo del reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....

Richieste di miglioramento dei servizi:

.....
.....
.....
.....
.....

Data

Firma

Al presente reclamo
verrà data risposta
entro 30 giorni

Informativa Privacy

L'Informativa Privacy ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale è pubblicata sul sito del Comune di Firenze e consultabile al seguente Link <https://www.comune.fi.it/informative-estese-sol>



7 - INFORMATIVA PRIVACY

Informativa Privacy

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale: Il Comune di Firenze, in qualità di titolare (con sede in Palazzo Vecchio - Piazza della Signoria, IT50122 - P.IVA 01307110484; PEC: ; Centralino: 055 055), tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati presenti nei campi contrassegnati da asterisco è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di procedere con l'elaborazione dell'istanza e/o la fornitura del servizio. Per contro, il rilascio dei dati presenti nei campi non contrassegnati da asterisco, pur potendo risultare utile per agevolare i rapporti con il Comune, è facoltativo e la loro mancata indicazione non pregiudica il completamento della procedura stessa.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'erogazione della prestazione o del servizio (o altro...) e, successivamente alla conclusione del procedimento o del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Il Sub-Titolare del trattamento è la dirigente ad interim del Servizio Soprintendente Musei Comunali Musei, Biblioteche, Archivi Dott.ssa Gabriella Farsi Marina Gardini, Via Garibaldi, 7, Firenze come da Decreto della Sindaca n. 41 dell' 8 novembre 2024 col quale sono stati attribuiti alla Dott.ssa Gabriella Farsi, l'incarico ad interim di Direttrice della Direzione, nonché, in assorbimento, l'incarico di Dirigente del Servizio Soprintendente Musei Comunali, con decorrenza dal 25 novembre 2024, in via provvisoria e sino a nuovo provvedimento.

Mail: direttore.cultura@comune.fi.it

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune (Comune di Firenze - Responsabile della Protezione dei dati personali, Palazzo Medici Riccardi Via Cavour n.1, 50129 Firenze - mail: rpdprivacy@comune.fi.it).

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Comune, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

