



MUSEO D'ARTE SACRA DEL CONVENTO AGOSTINIANO  
CERTALDO ALTO (FI)  
CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Presentazione del Museo

**Elementi identificativi**

Museo d'arte Sacra, Convento degli Agostiniani, Piazza S. Jacopo e Filippo 2, 50052 Certaldo (FI)

e-mail: [info@conventoagostiniani.it](mailto:info@conventoagostiniani.it) - telefono: 0571 656824

Natura giuridico-istituzionale: proprietà della Parrocchia di San Tommaso Apostolo

Tipo di gestione: mista fra Parrocchia di san Tommaso Apostolo e convenzione con la Cooperativa Girasole

Sito web:

<http://www.conventoagostiniani.it/> (in corso l'aggiornamento per migliorare ed implementare le informazioni utili ai visitatori).

Presenza sui social:

- [www.facebook.com/conventoagostiniani.certaldoalto.5/](https://www.facebook.com/conventoagostiniani.certaldoalto.5/)
- [www.facebook.com/profile.php?id=100037274094428](https://www.facebook.com/profile.php?id=100037274094428)
- [www.instagram.com/museoartesacla\\_certaldo/](https://www.instagram.com/museoartesacla_certaldo/)

**Orario**

estivo (dal 1/4 al 30/9) dal lunedì alla domenica: ore 10.00 - 13.00 / 14.30 - 19.00 (ultimo ingresso: ore 18.30)

invernale (dal 1/10 al 31/3) lunedì, dal mercoledì al venerdì: ore 10.00 - 13.00 / 14.30 - 16.30 (ultimo ingresso: ore 16.00); sabato, domenica e festivi ore 10.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30 (ultimo ingresso: ore 17.00) - chiuso il martedì, il 24 e 25 dicembre

**Tariffe**

Intero Museo di Arte Sacra: € 4,00

Ridotto: € 2,00 (giornalisti, bambini da 7 a 12 anni, ultra 65 anni, gruppi turistici oltre 15 persone, scolaresche, soci Touring Club)

Gratuito: guide turistiche, accompagnatori gruppi, portatori di handicap, abitanti di Certaldo

Biglietto cumulativo (Palazzo Pretorio-Casa del Boccaccio-Convento Agostiniani) Intero: € 7,00

Ridotto: € 5,00 (giornalisti, bambini da 7 a 12 anni, ultra 65 anni, gruppi turistici oltre 15 persone, scolaresche, soci Touring Club)

Gratuito: guide turistiche, accompagnatori gruppi, persone con disabilità, residenti di Certaldo

Collegamento WI-FI gratuito in fase di installazione

### **Come arrivare al museo**

da Firenze: superstrada Firenze-Pisa-Livorno, direzione Pisa, con uscita 'Empoli Ovest', Statale 429 direzione Siena fino a Certaldo

da Siena: raccordo Firenze – Siena, uscita 'Poggibonsi', Statale 429 direzione Empoli fino a Certaldo

da Pisa: superstrada Firenze, Pisa-Livorno, direzione Firenze, con uscita 'Empoli Ovest', poi Statale 429 direzione Siena fino a Certaldo

A Certaldo Alto è presente una ZTL (Zona a Traffico Limitato). In caso di traposto di persone portatori di disabilità contattare la polizia municipale (+39 0571 668547 o e-mail [ztlcertaldo@empolese-valdelsa.it](mailto:ztlcertaldo@empolese-valdelsa.it)).

Si consiglia di accedere al borgo a piedi dal Parcheggio "Certaldo Alto", con pochi posti disponibili, oppure tramite funicolare o autobus con fermata nei pressi del posteggio di Piazza Boccaccio a Certaldo.

### **Storia del museo e delle collezioni**

Il Museo è allestito in sette sale poste al piano terra dell'ex convento agostiniano del Quattrocento, fondato tra il XV e il XVIII secolo e soppresso nel 1783 dal granduca Pietro Leopoldo di Lorena, posto nel centro storico di Certaldo Alto, tra Palazzo Pretorio sede di mostre temporanee e il Museo di Casa Boccaccio, di proprietà comunale. La raccolta comprende opere d'arte sacra della Parrocchia di San Tommaso Apostolo e altre provenienti da chiese del territorio della Valdelsa non più officiate pervenute in museo per garantirne la migliore tutela e valorizzazione.

Nell'antica Compagnia della Santissima Annunziata sono esposti dipinti del Seicento, mentre nelle sale successive pertinenti al Convento sono paramenti sacri, fra cui il Paliotto ricamato in argento con l'immagine della beata Giulia da Certaldo di Manifattura fiorentina, e oreficerie in gran parte provenienti dalla Chiesa di San Lazzaro a Lucardo e commissionate dalla famiglia dei Gianfigliuzzi, il cui pezzo più pregiato è il busto-reliquiario della beata Giulia eseguito da Paolo Laurentini nel 1652-1653, ancora oggi oggetto di devozione. Il percorso prosegue nella pinacoteca, allestita nell'antico cenacolo, dove sono esposte opere di rilevante interesse culturale, come la Madonna in trono col Bambino e due Santi del Maestro del Bigallo e la Madonna in trono col Bambino e due Angeli di Meliore di Jacopo, un Trittico di Ugolino di Nerio e un Polittico di Puccio di Simone. L'ultima sala è dedicata alla collezione Linari, un nucleo di dipinti del Seicento fiorentino, fra cui la tela Mosè con le Tavole della Legge datata 1653 e firmata da Ciro Ferri, donato al museo nel 2011 da Aloma Bardi e dal marito Gabriele Boccaccini.

Il percorso museale comprende anche gli spazi del convento: il chiostro romanico, la cella di Beata Giulia e l'Hortus Conclusus, il giardino dei semplici aperto alla didattica delle scuole del territorio.

### **Guide del museo**

*Il Museo di Arte Sacra a Certaldo*, a cura di Rosanna Caterina Proto Pisani, Firenze,

Becocci/Scala, 2001

*Museo d'arte sacra di Certaldo. Guida alla visita del museo e alla scoperta del territorio*, a cura di Rosanna Caterina Proto Pisani, Firenze, Polistampa, 2006

## **Missione**

Il Museo custodisce, tutela e valorizza, anche attraverso studi e ricerche, il patrimonio d'arte sacra testimone di fede al servizio della comunità e del suo sviluppo culturale, garantendo la fruibilità al pubblico, nel rispetto dei principi dettati dall'Institut of Council of Museum (ICOM), dell'accordo di Londra del 1995 (rinnovato nel 2002) e dalla normativa italiana in materia.

Sulla linea indicata nel 1997 da Papa Paolo II, secondo cui "I musei di arte sacra non sono depositi di reperti inanimati, ma perenni vivai, nei quali si tramandano il genio e la spiritualità della comunità dei credenti", la gestione del Museo persegue le finalità indicate nel Protocollo d'Intesa fra la CEI e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, ovvero «massimizzare le sinergie e la collaborazione, a livello sia nazionale che regionale, attraverso la definizione di politiche e iniziative concertate finalizzate alla conoscenza e valorizzazione del patrimonio ecclesiastico e allo sviluppo del turismo religioso, nel pieno rispetto della tutela del patrimonio e delle esigenze proprie dei luoghi oggetto di culto e dei riti sacri ivi compiuti, delle feste e delle tradizioni religiose».

Il Museo di Arte Sacra si configura come un istituto nodale per la diffusione della cultura territoriale del Comune di Certaldo, proponendo e organizzando attività culturali, servizi educativi e iniziative didattiche.

## **Finalità della Carta della Qualità dei Servizi**

La Carta della Qualità dei Servizi del Museo d'Arte Sacra si ispira alla definizione di museo come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto" (ICOM). Nella Carta si trovano i principi fondamentali, la descrizione dei servizi attivi e le informazioni principali (indirizzo, sito web, telefono, orari, tariffe biglietti, servizi attivi presso il museo, accesso ai disabili).

Gli obiettivi del documento sono la pubblicità delle prestazioni erogate, la trasparenza nei rapporti con i visitatori e la qualificazione dei servizi offerti. Il Museo si propone di aggiornare la carta nell'emergenza di nuovi bisogni, individuando le azioni più idonee per soddisfare le nuove esigenze.

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

## **Efficacia ed efficienza**

Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e si impegna a porre la massima attenzione e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con il visitatore.

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Il Museo garantisce l'adozione di principi di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo a tutti i visitatori l'accesso e i propri servizi alle medesime condizioni e si adopera per evitare ingiustificata discriminazione agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive. Si assicura un trattamento cortese e rispettoso nei confronti del visitatore, senza discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è identificabile e si qualifica con il proprio nome con i visitatori, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Alla sua professionalità associa un comportamento improntato sulla gentilezza, cortesia, rispondendo tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta con un linguaggio facile e comprensibile a tutti i visitatori.

### **Continuità dei servizi**

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo le modalità e gli orari stabiliti e comunicati. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate attraverso il proprio sito e si adottano tutte le misure necessarie per ridurre al minimo possibile i disagi.

### **Partecipazione attiva**

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

### **Sicurezza e riservatezza**

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

## **SERVIZI**

- Qualità dei servizi

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

- Accoglienza

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta dei Servizi, accolti da personale dedicato a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo, fruire dei suoi servizi e avvertirli in

caso di variazioni di orario o chiusura di sale.

- Accessibilità

Il museo è privo di barriere architettoniche, per cui l'accesso è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

- Orario di apertura e Biglietteria

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente, eccetto il giorno di chiusura. L'ingresso è a pagamento ed il biglietto è acquistabile solo presso il museo. Inoltre, il museo ha una convenzione con il Comune di Certaldo che prevede l'emissione di un biglietto cumulativo per la visita dei musei di Palazzo pretorio, Casa Boccaccio e il Museo del Chiodo, acquistabile sia presso la biglietteria del Convento che in quella di Palazzo Pretorio. Tutti gli ingressi sono puntualmente registrati, anche quelli a titolo gratuito.

Nella biglietteria si trovano esposte in italiano e inglese le indicazioni relative a:

Orario di apertura e di chiusura

tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi con Palazzo Pretorio e Casa Boccaccio, costo aggiuntivo in caso di mostre o altri eventi)

categorie degli aventi diritto a riduzioni e gratuità (bambini, anziani, portatori di disabilità)

segnalazione di eventuali disservizi.

- Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida. La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi (indicare modalità e contatti, telefono, sito on line etc.. Indicare, inoltre, la possibilità di prenotazione e/o prevendita anche online delle mostre, delle attività di laboratorio e di altre iniziative temporanee).

- Guardaroba

Il museo è provvisto di un guardaroba ad uso gratuito. Gli oggetti lasciati in deposito nel guardaroba self-service devono essere ritirati prima della chiusura del museo.

- Bookshop

Presso il bookshop, aperto negli orari di visita, è disponibile materiale informativo gratuito sul museo e su Certaldo Alto, nonché la vendita del catalogo del museo o di pubblicazione sulla raccolta e sulla storia del territorio.

- Segnaletica

All'esterno dell'ingresso è posta una targa con la denominazione del museo e gli orari di apertura e di chiusura. All'interno la segnaletica indica i servizi essenziali: percorso espositivo e toilette.

- Assistenza

Il personale della biglietteria fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali, anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività culturali che si svolgono nel museo.

- Attività didattica

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività didattica, svolge le sue attività educative attraverso la convenzione con Cooperativa Girasole, proponendo alle scuole del territorio

progetti didattici con temi mirati alla conoscenza della raccolta d'arte museale e alla cultura locale. La Cooperativa organizza per le scuole laboratori per apprendere le tecniche artistiche e per i visitatori visite guidate.

## **SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

- Percorso espositivo

Il percorso espositivo si articola in sette sale poste al piano terra, segnalato con icone per tutto l'itinerario. Tutti gli spazi allestiti sono permanente visitabili. Ogni sala espositiva è dotata di pannelli esplicativi con informazioni chiare e leggibili. Tutte le opere, esposte per nucleo e disposte in senso cronologico, sono accompagnate da didascalie in lingua italiana.

Spazi dedicati ai visitatori

Il percorso museale contempla la visita al museo, al giardino dove nel periodo estivo si organizzano eventi e al chiostro conventuale. Al termine dei lavori per messa in sicurezza, saranno parte integrante del percorso anche lo spazio disponibile al primo piano, con un sala dedicata solo all'attività didattica e l'ampio salone sottopiano, raggiungibile dalla scala in sicurezza da via delle Mura, dedicato agli eventi ed iniziative che attualmente si svolgono nell'antico cenacolo del convento ora pinacoteca.

- Deposito

Il deposito accoglie, in piena sicurezza, solo una minima percentuale delle opere rispetto a quanto esposto.

- Archivio storico

Al termine dei lavori di messa in sicurezza al primo piano qui saranno trasferiti l'Archivio dell'amministrativo, l'Archivio storico della parrocchia, l'Archivio della documentazione relativa al patrimonio storico artistico del Museo, con le schede di restauro fornite di apparato fotografico. Tutti gli archivi di interesse pubblico saranno consultabili dagli studiosi che ne faranno richiesta.

## **IMPIANTI DI SICUREZZA**

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche. Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Il sistema di allarme è acustico con segnalazione diretta su numeri di cellulare dedicati, il piano di evacuazione è segnalato mediante appositi cartelli che indicano le vie di fuga.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici degli spazi espositivi, attivando il monitoraggio delle condizioni microclimatiche e le variazioni igrometriche della pinacoteca, con particolare attenzione nella sala sono esposte solo opere su supporto ligneo altamente sensibile agli sbalzi termici.

Il monitoraggio delle opere è controllato attraverso lo stato di conservazione registrato sul condition report.

## **TUTELA E VALORIZZAZIONE**

Il Museo conta 146 opere d'arte sacra catalogate dal Ministero della Cultura (schede OA) e inventariate dalla CEI e edite nel sito BEWEB, tutte opere presenti nel catalogo scientifico del 2021 curato da funzionari storico artistici dell'allora Soprintendenza dei beni storico artistici di Firenze e provincia.

- Tutela

Il museo si avvale di un restauratore incaricato ai fini del monitoraggio periodico delle condizioni conservative delle opere d'arte e vengono controllate periodicamente dalla direttrice del museo, già funzionario storico dell'arte della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio della città metropolitana di Firenze e le province di Pistoia e Prato.

Attiva canali con Banche, Fondazioni, Donatori per reperire il restauro delle opere che presentano criticità conservative, riservando una voce dedicata nel proprio budget.

- Valorizzazione

Il museo valorizza il proprio patrimonio storico artistico programmando un calendario di eventi (mostre temporanee, conferenze, presentazione di restauri, concerti, letture, laboratori per bambini diversificandoli per fasce di utenza e altre iniziative), promossi attraverso il proprio sito web, quotidiani, pieghevoli e avvalendosi della collaborazione con l'Ufficio Cultura del Comune di Certaldo.

Il museo partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

Per la diffusione della conoscenza delle opere d'arte promuove saggi e pubblicazioni.

#### NORME FINALI

- Reclami, proposte e suggerimenti

I visitatori che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi possono sporgere formale reclamo scritto presso il personale dell'accoglienza. Il Direttore si impegna di rispondere sollecitamente in maniera chiara ed esaustiva.

Il Museo accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati.

- Indagini di customer satisfaction

Il museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi dei dati inerenti alla presenza dei visitatori e dei reclami, approntando azioni mirati al miglioramento delle attività e dei servizi.

- Trasparenza

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria del Museo.

#### RIFERIMENTI GIURIDICI

Questa Carta si ispira ai principi e alle norme contenuti in:

Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4

novembre 1986. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei

Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42

Circolare Ministero della Cultura, Prestiti per mostre ed esposizioni, 29/2019

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

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici

Carta dei Servizi redatta il 25/03/2024

La Direttrice

Dott.ssa Maria Maugeri

