

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO PECCI

In fase di approvazione

La Carta dei Servizi è il documento con cui il Centro Pecci si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente con i suoi visitatori, e in generale con tutti gli utenti che usufruiscono dell'insieme di servizi che il Centro offre.

Il Centro Pecci dal luglio 2015 è gestito dalla Fondazione per le arti contemporanee in Toscana (Fondazione ACT), istituto di diritto privato a partecipazione pubblica i cui soci fondatori sono il Comune di Prato e l'Associazione Centro per l'Arte contemporanea Luigi Pecci. La Regione Toscana ha riconosciuto nella Fondazione ACT il centro di coordinamento regionale per le politiche di promozione, valorizzazione e diffusione delle arti contemporanee in Toscana.

Il Centro Pecci si trova in Viale della Repubblica, 277 a Prato. Per la sua genesi, storia, missione e sviluppo si rimanda al sito web istituzionale: <https://www.centropecci.it/il-centro-pecci/>

La presente Carta si ispira all'insieme di legislazione e letteratura prodotta negli ultimi anni a livello regionale, nazionale e internazionale a tutela del rapporto fra istituzioni culturali e pubblico. Nell'intento di allineare i propri servizi alle normative vigenti il Centro Pecci intende rispettare e promuovere la soddisfazione e le aspettative di tutte le categorie di utenti.

PRINCIPI GENERALI

- *Uguaglianza*

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Centro si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- *Imparzialità*

Il Centro Pecci osserva 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*

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- *Partecipazione*

Il Centro Pecci 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 Centro Pecci 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, comunicati, diffusi a terzi.

- *Disponibilità e chiarezza*

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- *Qualità dei servizi*

Il Centro Pecci adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli 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)" e fatti propri dalla Regione Toscana con il Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, istituti, e attività culturali (L.R. n.21/2011).

SERVIZI OFFERTI:

- Accesso alle esposizioni delle collezioni e alle mostre temporanee;
- Visite guidate individuali e per gruppi;
- Attività educative per giovani in età prescolare, scolare e per adulti;
- Conferenze specialistiche, divulgative e specialistiche;
- Consultazione di archivi e biblioteca specialistica;
- Performance e azioni artistiche dal vivo;
- Concerti ed eventi musicali;
- Attività cinematografica;

- Concessione temporanea degli spazi in affitto per attività promozionali;
- I seguenti servizi presso il Centro Pecci sono offerti da aziende che lavorano in concessione: Bookshop, Ristorante e Bistrot.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere alle esposizioni delle collezioni e alle mostre temporanee e usufruire dei servizi del Centro Pecci secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Nello specifico gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Centro e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Centro attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria, tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione, consultando il sito internet;
- l'orario di apertura al pubblico è affisso all'ingresso del Centro e viene adeguatamente pubblicizzato tramite i vari canali a disposizione
- per accedere al Centro è necessario munirsi di biglietto; per alcune categorie di utenti sono previste facilitazioni (biglietto ridotto) e gratuità.
- gli utenti hanno inoltre diritto a comunicare e nell'eventualità sporgere reclami nei confronti del Centro: per inoltrare comunicazioni e reclami è possibile utilizzare la modulistica disponibile su richiesta alla biglietteria, per telefono chiamando il numero di centralino 0574-5617, oppure tramite email: info@centropecci.it

DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Centro Pecci sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale stesso del Centro. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura. Gli utenti del Centro sono tenuti a lasciare all'ingresso eventuali bagagli, a depositare in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori gli ombrelli. All'interno delle sale espositive è inoltre vietato introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle opere d'arte.

DIVIETI

È vietato fumare in tutti i locali, effettuare riprese fotografiche e video utilizzando il flash o in maniera tale da disturbare gli altri visitatori, effettuare riprese audiovisive professionali non autorizzate, parlare ad alta voce e al cellulare, consumare cibi e bevande fuori dagli spazi deputati (Ristorante e Bistrot).

È inoltre vietato, ove non espressamente indicato, toccare le opere d'arte e le strutture espositive.

SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ

Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale museali e le aree di passaggio interne e esterne sono sottoposte a videosorveglianza. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. L'utente è invitato a collaborare con il personale del Centro rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

Grazie a un ampio progetto di accessibilità, finanziato dal PNRR e realizzato con la partecipazione di diversi enti e associazioni del territorio, sono state mappate e ridotte le barriere fisiche, sensoriali e cognitive del Centro. Nuovi strumenti e supporti alla visita sono disponibili online: <https://www.centropecci.it/visita/accessibilita/>

Tutte le attività educative sono programmate e presentate nel sito web:

<https://www.centropecci.it/educazione/>

I servizi di visita guidata sono svolti su prenotazione obbligatoria e indicati nel sito web:

<https://www.centropecci.it/visita/#visiteguidate>

L'accesso al playground seminterrato, tramite ascensore posto nella hall d'ingresso, è libero e fornisce un'area aperta al gioco e all'immaginazione, secondo regole semplici indicate sul posto.

L'accesso alla consultazione dei materiali archivistici e bibliografici del CID/Arti Visive è libero, su appuntamento e regolato come indicato nel sito web:

<https://www.centropecci.it/il-centro-pecci/cid-arti-visive/>

L'accesso al piano dei depositi e archivi è consentito solo su appuntamento, dietro motivata richiesta inoltrata al responsabile della collezione e archivi, dott. Stefano Pezzato: s.pezzato@centropecci.it

La concessione di spazi del Centro in affitto è limitata come specificato nel sito web:

<https://www.centropecci.it/partecipa-e-sostieni/affitta-spazi/>