

# MUSEO DI PALAZZO MEDICI RICCARDI

## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

#### La carta dei Servizi

La Carta servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale della Toscana 1 luglio 1999, n. 35, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce uno strumento attraverso il quale il museo comunica con propri utenti permettendo ai visitatori di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, e fornendo la possibilità di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte al miglioramento della fruizione dei musei da parte dei visitatori e a definire nuove strategie di ampliamento e diversificazione del pubblico.

La Carta sarà aggiornata periodicamente in base anche al monitoraggio periodico dell'analisi dei dati sulla soddisfazione del pubblico.

#### Natura giuridica istituzionale

Il Museo di Palazzo Medici Riccardi è di proprietà di Città Metropolitana di Firenze e pertanto dipende da essa. Città Metropolitana di Firenze si può avvalere di soggetti terzi per l'espletamento di alcune funzioni.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

#### Il Museo: storia del palazzo

Sede attuale di Città Metropolitana e della Prefettura di Firenze, il palazzo ospita il Museo di Palazzo Medici Riccardi, nel quale è possibile ammirare capolavori databili dal II al XVIII secolo. Commissionato nel 1444 da Cosimo il Vecchio, la residenza della famiglia Medici costituisce un modello fondamentale dell'architettura civile rinascimentale. La realizzazione viene affidata all'architetto **Michelozzo**, a scapito del progetto del collega Filippo Brunelleschi, giudicato da Cosimo "troppo sontuoso e magnifico" tale da "recargli fra i suoi cittadini piuttosto invidia che grandezza e ornamento per la città, o comodo in sé" (G. Vasari, 1568).

Oltre a essere dimora privata della famiglia Medici, tra i quali Lorenzo il Magnifico, il palazzo assolve alla sua funzione pubblica e accoglie personaggi politici di grande spicco quali Galeazzo Maria Sforza, ritratto nella **Cappella dei Magi** da Benozzo Gozzoli (1459) con i membri della famiglia Medici.

Nel 1494 il palazzo viene confiscato con tutti i beni di famiglia in esso contenuti dal nuovo governo, nato a seguito del movimento insurrezionale capeggiato dal frate domenicano **Girolamo Savonarola**. I Medici vengono cacciati da Firenze e opere quali il *David* e la *Giuditta* di Donatello vengono trasferite in **Palazzo della Signoria**, sede della neonata Repubblica.

Rientrati in città nel 1512, i **Medici** tornano a risiedere nel palazzo di via Larga, riportato alla dignità di residenza della famiglia dominante in città, e tale rimane fino al 1540, quando il giovane duca **Cosimo I dei Medici** decide di lasciare la dimora di famiglia in favore del più strategico Palazzo della Signoria.

Ritenuto ormai troppo austero rispetto al fasto del tempo, nel **1659** Palazzo viene venduto al **Marchese Gabriello Riccardi** per quarantamila scudi, il quale lo fa ampliare verso nord e ne ristruttura gli interni con sontuosi interventi di gusto barocco.

A questo periodo appartiene la realizzazione della cosiddetta “Galleria”, splendidamente decorata nella volta dal massimo pittore barocco del momento, **Luca Giordano** (1682-1685), con un affresco rappresentante l’*Apoteosi dei Medici*.

Il rapido declino economico della famiglia, dovuto a un lussuoso stile di vita e sperpero di denaro, porta i Riccardi a dover cedere il palazzo nel 1814 al **demanio, che lo rende sede per gli uffici amministrativi**, fino al **1874** quando l’edificio viene acquistato dalla **Provincia di Firenze (oggi Città Metropolitana)**, operante tutt’oggi nel palazzo insieme alla **Prefettura** e all’**Istituto Storico della Resistenza in Toscana**.

## Le opere

### Il Cortile del Michelozzo

Il cortile centrale riprende la tripartizione orizzontale dell’austera facciata esterna, alternando elementi rinascimentali a particolari classici, quali i fregi a graffito monocromo, i medaglioni in pietra e i capitelli di diversi ordini. Nel lato nord si trova la statua di Orfeo che incanta Cerbero col suo canto, opera di Baccio Bandinelli (1488- 1560). Sulle pareti del cortile trovano collocazione trecento pezzi di arte antica provenienti dalla collezione archeologica dei Riccardi.

### La Cappella dei Magi

Realizzata per ospitare le funzioni private della famiglia, la cappella resta oggi la testimonianza più antica degli ambienti privati del palazzo. La decorazione delle pareti ad affresco viene affidata nel 1459 al pittore Benozzo Gozzoli, già allievo di Beato Angelico, che nel corteo in caccia ci offre una straordinaria collezione di ritratti dei personaggi illustri del suo tempo. La ricchezza delle vesti, la caratterizzazione dei personaggi, la cura nei dettagli naturalistici, sono solo alcuni elementi che contribuiscono a rendere questo ambiente uno dei gioielli dell’arte quattrocentesca. Impreziosiscono la cappella un ricco pavimento a intarsi in marmo e porfido e un soffitto ligneo intagliato e dorato. Sull’altare la pala raffigura l’Adorazione del Bambino, copia coeva del dipinto di Filippo Lippi, ora a Berlino. Il coro ligneo è attribuito a Giuliano da Sangallo.

### La Madonna con Bambino di Filippo Lippi

La composizione di questa maternità, caratterizzata da raffinata eleganza e tenera affettività, si pone in perfetto dialogo con la scultura coeva di Donatello e Luca della Robbia. Sul retro della tavola alcuni schizzi a pennello – fra cui una testa maschile di intensa espressività – riferibile allo stesso Lippi.

### La Sala Luca Giordano

La sala denominata “La Galleria”, che si affaccia sul Giardino Mediceo, è nel suo insieme decorativa, fastosa e scenografica, un capolavoro dell’arte barocca fiorentina. Realizzata negli anni 80 del Seicento, la sala presenta alle pareti specchi dipinti con putti, animali e motivi vegetali, alternati ad ante di armadi con preziosi intagli lignei dorati. La decorazione delle pareti risulta in perfetta sintonia

con la volta affrescata dal celebre pittore napoletano Luca Giordano, che con uno stile fresco e dinamico raffigura la spettacolare Apoteosi della dinastia dei Medici.

#### **Il Museo dei Marmi**

Inaugurato nel 2005, il museo ospita ventidue pezzi di età classica riuniti nei secoli XVI e XVII. Le sculture, che ritraggono imperatori e poeti, atleti e filosofi, testimoniano l'amore della famiglia Riccardi per il collezionismo.

#### **Il Giardino Mediceo**

Elemento essenziale della vita privata della famiglia, il giardino viene modificato più volte nel corso dei secoli. L'aspetto attuale risale al primo Novecento, un ripristino voluto dalla Provincia di Firenze che acquista il complesso nel 1874. Sul lato ovest si trova la Limonaia, ambiente impreziosito da stucchi e decorazioni settecentesche, e visibile oggi in occasione di aperture speciali.

### **Missione**

In linea con la definizione riportata da ICOM (International Council of Museums), il Museo è un'istituzione culturale senza scopo di lucro al servizio della comunità, aperta alla partecipazione di tutti i cittadini, le cui finalità sono la conservazione e la valorizzazione dei beni artistici e storico archeologici, con particolare riguardo alla storia del palazzo in rapporto alla città di Firenze e al suo territorio.

### **I principi**

La carta dei servizi redatta si ispira ai principi citati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

#### **- Uguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, età, condizione sociale. L'accesso è garantito a tutti, nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta.

#### **- Continuità**

Il museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### **- Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita, il Museo promuove le attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

#### **- Efficienza ed efficacia**

Il Museo ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. Il Funzionario responsabile di Città Metropolitana di Firenze, lo staff del Museo e i soggetti terzi con cui Città Metropolitana collabora nella gestione del museo, perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La misurazione e la valutazione dei risultati, in rapporto agli standard di qualità prefissati, vengono effettuate e portate a conoscenza del pubblico. Periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei

bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

## **Riferimenti Normativi**

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- 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)
- 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 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
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 – Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, Istituti e attività culturali e relativo Regolamento di attuazione
- 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
- DM 20 maggio 1992, n.569 “Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre”
- Statuto della Città Metropolitana di Firenze approvato con Deliberazione della Conferenza metropolitana n. 1 del 16/12/2014
- Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Museo
- Delibera di approvazione tariffe
- Provvedimento di approvazione orari

## **ACCESSO**

### **Accesso al Palazzo**

Via Cavour n.1 e via Ginori n. 10

### **Orario e condizioni di visita**

Salvo eccezionali modifiche, che verranno tempestivamente comunicate agli utenti tramite sito web e altri canali di comunicazione, il Museo segue i seguenti orari per tutto l'anno:

LUNEDÌ 9:00 - 19:00

MARTEDÌ 9:00 - 19:00

MERCOLEDÌ chiuso

GIOVEDÌ 9:00 - 19:00

VENERDÌ 9:00 - 19:00

SABATO 9:00 - 19:00

DOMENICA 9:00 - 19:00

La biglietteria chiude un'ora prima del museo

### **Accesso alla Cappella dei Magi**

Per motivi di sicurezza il numero massimo di persone previsto contemporaneamente all'interno della cappella è di 15 persone.

Per permettere a tutti i visitatori del Museo di fruire della visita, siano essi gruppi o individuali, la permanenza all'interno di essa è prevista per un massimo di 15 minuti.

In caso di gruppi la cappella dei Magi deve essere prenotata– per gruppi si intende da un minimo di 10 ad un massimo di 30 persone. \*nel caso di gruppi con oltre 15 persone, essi dovranno necessariamente dividersi in 2 sottogruppi che si alterneranno nei 15 minuti di permanenza previsti.

L'accesso alla cappella per i gruppi non è esclusivo e nel caso in cui la capienza massima non fosse raggiunta i visitatori individuali saranno fatti entrare fino al raggiungimento del numero massimo previsto.

\*Ricordiamo che la prima domenica del mese l'ingresso è gratuito per i residenti della Città Metropolitana. Non sono previste prenotazioni di accesso alla Cappella de Magi durante questa giornata. Gli accessi saranno gestiti in base al flusso dei visitatori presenti.

Nella giornata di domenica alle ore 11.00, 12.30,15.30,17.00 per 15 minuti l'accesso alla Cappella è riservato ed esclusivo delle visite guidate prenotate attraverso MUS.E.

### **Visite guidate**

Il Dipartimento mediazione di MUS.E. propone settimanalmente una serie di visite, attività e laboratori dedicati a giovani, adulti, famiglie, scuole e pubblici speciali per offrire spunti e chiavi di lettura di uno dei più straordinari palazzi della città. **Clicca qui** per conoscere i dettagli di tutte le proposte.

### **Prenotazioni**

#### **Informazioni e prenotazioni**

tel +39 055-276 8224 – +39 055-276 8558

fax. +39 055-261 6785

(Lun-Sab 9.30-13.00/14.00-17.00 Dom e Festivi 9.30-12.30)

[info@palazzomediciriccardi.it](mailto:info@palazzomediciriccardi.it)

#### **Informazioni e prenotazioni attività didattiche**

tel +39 055-2616788

Lun-Ven 9.00-13.00/14.00-16.30

[didattica@muse.comune.fi.it](mailto:didattica@muse.comune.fi.it)

**Biglietteria Tel: +39 055 2760552**

## Tariffe d'accesso

L'accesso al Museo è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

Biglietto intero		INTERO MUSEO € 7,00 INTERO MUSEO + MOSTRA € 10,00 La tariffa intera museo + mostra si applica sempre in caso di mostra temporanea.
Biglietto ridotto		RIDOTTO MUSEO € 4,00 RIDOTTO MUSEO + MOSTRA € 6,00 RIDUZIONI: 18-25 anni; studenti universitari
Biglietto gratuito		GRATUITA': 0-17 anni; guide turistiche abilitate; giornalisti accreditati; disabili e loro accompagnatori; gruppi di studenti e rispettivi insegnanti; membri ICOM, ICOMOS e ICCROM: residenti Città Metropolitana di Firenze la prima domenica del mese)

Palazzo Medici Riccardi è inserito nel circuito Firenze Card. La Firenze card dura 72 ore dalla prima attivazione e permette di accedere (una sola volta) ai musei e luoghi di interesse aderenti al circuito.

Si precisa che il costo delle visite guidate e attività culturali proposte nel Museo di Palazzo Medici Riccardi è escluso dal pagamento della Card, comprensiva del solo ingresso.

L'accesso ai cortili interni è libero.

## Diritti e doveri dei visitatori

Tutti i visitatori possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, chat sui social network), o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, dell'edificio e delle opere ivi conservate: i comportamenti in contrasto con tale regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili,
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti;
- fumare
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori

- consumare cibi o bevande
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione degli Enti preposti alla gestione del Museo
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo
- introdurre bagagli voluminosi, trolley

## **Accessibilità**

Questo Museo si adopera per rimuovere ogni tipo di barriera alla sua fruizione, sia essa di carattere fisico (disabilità motorie, sensoriali e cognitive) sia di carattere socio-culturale (cittadini stranieri, cittadini svantaggiati dal punto di vista culturale e sociale).

### **Accessi per disabili motori**

Il percorso museale di Palazzo Medici Riccardi è completamente accessibile, ad eccezione della Cappella dei Magi, parzialmente accessibile ai disabili motori.

### **Descrizione degli ausili alla visita per pubblici speciali**

Il Museo di Palazzo Medici Riccardi organizza visite e attività culturali dedicate a non udenti e ipoudenti, altri pubblici speciali, pubblici con disagio fisico, psichico e sociale. Per info [info@muse.comune.fi.it](mailto:info@muse.comune.fi.it)

## **SERVIZI EROGATI**

### **Servizi di accoglienza e informazione**

- Biglietteria, centro accoglienza e informazioni, orientamento alle attività educative
- Call Center per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività didattiche tel +39 0552616788 dal Lunedì al Venerdì in orario 9.00-13.00/14.00-16.30 [didattica@muse.comune.fi.it](mailto:didattica@muse.comune.fi.it)
- Servizi igienici (di cui uno accessibile a disabili)
- Bookshop (gestito da Mus.e [bookshop.palazzomediciriccardi@muse.comune.fi.it](mailto:bookshop.palazzomediciriccardi@muse.comune.fi.it) )
- Assistenza al pubblico in biglietteria e nel percorso museale

### **Servizio di sicurezza**

Il Museo assicura la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nel percorso di visita.

Il personale addetto alla sorveglianza è a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento ed è responsabile della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita.

I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nel museo 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.

Il museo è dotato di Piano di emergenza e di evacuazione nell'ambito dell'intero palazzo.

## **Ausili alla visita**

Il Museo offre i seguenti strumenti di ausilio alla fruizione

- segnaletica di orientamento
- depliant/mappa del percorso di visita: lingue ITA/ENG
- spiegazione sintetica delle sale e delle opere mediante totem esplicativi
- possibilità di partecipare alle visite guidate

## **Attività educative**

Le attività educative all'interno del Museo, rivolte a bambini e adulti, sono a cura di dipartimento mediazione Mus.e e sono descritte nel sito internet <https://www.palazzomediciriccardi.it/educazione/> (le attività sono a pagamento).

Il relativo servizio di informazione e prenotazione è svolto da Mus.e tel +39 0552616788 dal Lunedì al Venerdì in orario 9.00-13.00/14.00-16.30 [didattica@muse.comune.fi.it](mailto:didattica@muse.comune.fi.it)

## **Servizi di comunicazione esterna**

Sui siti internet <https://www.palazzomediciriccardi.it/> , <http://musefirenze.it/> e sui profili social dedicati al Museo <https://www.facebook.com/palazzomediciriccardi/> sono reperibili le informazioni in italiano e inglese, sugli orari di apertura, aperture straordinarie ed eventi. Tramite la newsletter del sito <http://musefirenze.it/> sono comunicati eventi e attività del museo. La comunicazione è basata sui principi di chiarezza e trasparenza.

## **Servizi di concessione in uso**

Su autorizzazione sono previsti i seguenti servizi di concessione in uso:

- riprese fotografiche e filmate
- concessione di spazi a terzi per riprese cinematografiche
- concessione dell'utilizzo di spazi per eventi privati o pubblici
- concessione dell'utilizzo di spazi per visite al di fuori dell'orario di apertura

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Reclami, proposte e suggerimenti**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi dei moduli allegati, da depositare inviando una e-mail al seguente indirizzo, [segreteria@palazzomediciriccardi.it](mailto:segreteria@palazzomediciriccardi.it) oppure al seguente numero +39 055 2760552.

L'addetto preposto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

## **Diffusione della Carta**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa sulla pagina web all'indirizzo <https://www.palazzomediciriccardi.it/>

## **Validità e aggiornamento della Carta**

La Carta è valida dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del complesso monumentale.

La Carta è aggiornata periodicamente, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo e del monitoraggio dei dati sulla soddisfazione del pubblico, per migliorarne gli standard qualitativi.