



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione della Giunta comunale n. del

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nel Museo e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Il documento si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà 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.

Continuità e regolarità

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

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff 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.

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

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. 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 Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti da:

- Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018: "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale";
- Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010: "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali con successive modifiche (Legge Regionale n. 78 dell'11 dicembre 2019) e relativo regolamento (Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 22/R del 6 giugno 2011, come modificato con D.P.G.R. n.50/R del 2 luglio 2020)
- il Decreto Legislativo n. 42 del 22/01/2004 Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio e successive modifiche;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 Atto d'indirizzo sui criteri tecnico scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums);



Elementi identificativi

Regione Toscana

Provincia Firenze

Indirizzo V.le Mazzini 5

Comune Signa

Cap 50058

Denominazione Museo Civico della Paglia

Sito Web <https://www.comune.signa.fi.it/it/vivere/museo-civico-della-paglia>

Email museocivicodellapaglia@comune.signa.fi.it

Direttore Caterina Zaru

Telefono 055/8794290 -3334902556

Natura giuridica-istituzionale Civico

Tipo di gestione mista pubblico/privato

Anno di Istituzione 1997

Missione

Il Museo Civico è un'istituzione pubblica, permanente e senza scopo di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni in stretta correlazione al territorio di pertinenza.

Esso è strumento di educazione culturale e di sviluppo sociale che opera, con criteri di imparzialità e nel rispetto delle varie opinioni, concorrendo a creare le condizioni che rendono effettiva la valorizzazione del proprio patrimonio, contestualizzandolo nel comprensorio dell'area fiorentina sud ovest e della Toscana meridionale interna e promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica.

In particolare il Museo Civico valorizza la propria identità storica e si fa custode del patrimonio culturale del territorio e del paesaggio circostante e dialoga con le comunità locali perseguiendo i principi di sviluppo sostenibile, di inclusione sociale, integrazione e democrazia culturale.

Il Museo Civico riconosce come propria dote fondativa primaria l'integrazione territoriale, favorendo e incoraggiando la conoscenza del patrimonio conservato unitamente a quella dei contesti di riferimento dell'area fiorentina in generale.

Notizie storiche e illustrazione delle caratteristiche principali

Fondato nel 1997, il Museo Civico della Paglia custodisce strumenti, trecce, fotografie d'epoca e documenti d'archivio, ma soprattutto cappelli e accessori moda che testimoniano una tradizione profondamente radicata a Signa e tramandata da aziende e privati locali. Grazie alle donazioni, avviate nel 1995, alla collezione dell'Associazione Museo della Paglia e dell'Intreccio "Domenico Michelacci," si è potuto recuperare un'importante pagina di storia di Signa, oggi protetta nel nuovo Museo Civico della Paglia. Le immagini fotografiche guidano il visitatore lungo l'intero processo di creazione dei cappelli, prodotto per cui Signa era già nota nel XVI secolo e che, nel XVIII secolo, divenne protagonista di una vera e propria rivoluzione industriale.

Cenni storici sull'industria della paglia a Signa

La coltivazione del grano seminato appositamente e la lavorazione della paglia che se ne ricavava, da intrecciare per farne cappelli, è un'attività con forti tradizioni che si perdono nel tempo, ma che si sviluppò con caratteristiche industriali in Toscana ed in particolare nelle cosiddette Signe a partire dalla prima metà del

Settecento grazie a Domenico Michelacci, originario della Romagna Toscana e per questo detto “Bolognino”. Fu proprio nella valle dell’Arno tra Firenze a Pisa, fertile pianura alluvionale, che si stabilirono alcune imprese strettamente connesse all’agricoltura per quanto concerne la produzione delle materie prime e fortemente legate all’andamento della domanda di manufatti indipendente dalle necessità della popolazione regionale. Piccoli proprietari terrieri cominciarono ad avviare imprese che non richiedevano grandi capitali fissi di investimento ed anche all’interno delle famiglie mezzadri si ebbero i primi cambiamenti: le donne scoprirono il lavoro a domicilio dedicandosi, a seconda delle varie aree geografiche, all’intreccio della paglia, alla tessitura e al lavoro a maglia e all’uncinetto che non necessitavano di particolari attrezzi tecniche e che si potevano esercitare nelle ore libere quando i lavori nei campi erano meno necessari.

Nell’area fiorentina delle Signe, di Sesto, di Fiesole e di Campi la lavorazione della paglia ebbe un ruolo decisivo per il suo sviluppo industriale e la stessa mezzadria, che usualmente inibiva l’industrializzazione della produzione di beni di consumo su basi di fabbrica, fornì la manodopera a domicilio, prevalentemente femminile, senza la quale questa manifattura non avrebbe potuto avere la fortuna che ebbe.

Le trecciaole potevano così guadagnare quanto era necessario per comprare quello che non si produceva ma che era indispensabile come il sale arrivando nei casi più fortunati a consentire alle più giovani e capaci di acquisire i mezzi per comprarsi il corredo.

Domenico Michelacci si era trasferito a Signa nel 1714 e dopo quattro anni di prove sperimentali era riuscito a selezionare un tipo di grano che, grazie anche alle caratteristiche fisiche dei terreni dove aveva cominciato a coltivarlo al solo fine di ottenere paglia da intreccio e soprattutto grazie alle tecniche di coltivazione, forniva steli fini, lucenti e particolarmente flessibili.

Nel 1735 impiantò anche un laboratorio per la confezione dei cappelli destinati alla vendita all’estero e nel giro di pochi anni si costituì una vera e propria industria locale che arrivò ad occupare gran parte della popolazione: si stima i tre quarti di quella attiva.

Per oltre 250 anni l’industria della paglia è stata tra le attività principali nelle Signe. Varie sono le figure professionali che ne fecero parte: trecciaole, fattorini, cappellai oltre l’indotto che si sviluppava attorno: la fabbricazione delle forme di legno e metallo, le falegnamerie per le casse da spedizione, fiori per guarnire, le tintorie.

Con la costruzione della “strada ferrata”, la cosiddetta “Leopolda” intorno al 1840, a Signa fu realizzata la stazione, questo favorì il trasporto e la commercializzazione dei cappelli che fino ad allora venivano trasportati fino a Livorno via fiume Arno con i Navicelli. Divenne così quell’industria la principale tra le attività produttive e manifatturiere del Granducato di Toscana impegnando un terzo della sua superficie coltivabile e circa 150.000 addetti remunerati.

Nei primi anni del novecento, la Stazione fu spostata e potenziata per favorire il trasporto delle grandi casse di cappelli delle tante imprese signesi. Grandi opifici della paglia si concentrarono nella zona signese denominata *La Costa* resa sicura dalle esondazioni di Arno e Bisenzio dalle opere di regimentazione delle acque e la costruzione di nuovi argini.

Nella seconda decade del Novecento si giunse alla produzione annuale di trentacinque milioni di cappelli, per lo più da uomo, esportati in gran parte negli Stati Uniti d’America.

La storia del cappello di Firenze continua

L’alta qualità del lavoro toscano è data ancora oggi dalla bravura delle centinaia di operatori impegnati nelle imprese che danno vita al sistema cappello, anima vera del distretto più importante del mondo per la fabbricazione di questo inimitabile capo di abbigliamento, prodotto precursore del Made in Italy. Tuttora l’arte di fabbricare cappelli è orgogliosamente rappresentata nell’hinterland fiorentino da oltre 40 aziende.

Come nasce il Museo della Paglia e dell’Intreccio Domenico Michelacci

Per iniziativa di alcuni industriali della paglia e del cappello e del Gruppo archeologico signese e con il pieno

sostegno e la partecipazione del Comune di Signa nel 1995 è stata istituita l'*Associazione Museo della Paglia e dell'Intreccio "Domenico Michelacci"* che ha organizzato e gestito l'omonimo museo nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione comunale presso il Centro culturale Boncompagno di Via degli Alberti, dall'inaugurazione avvenuta nel 1997 al 2017 con l'istituzione del Museo civico della Paglia a seguito della donazione del patrimonio al Comune.

Il nuovo Museo civico della Paglia

L'attuale Museo Civico della Paglia è gestito direttamente dal Comune – Settore 2 Servizi alla persona – U.O. Biblioteca, Archivio storico e Cultura secondo quanto stabilito dal relativo Regolamento. Il servizio di front office e la parte relativa alla didattica museale è stata affidata ad un soggetto esterno individuato con apposita procedura.

Per le attività del museo resta importante il ruolo dell'Associazione D. Michelacci e del Gruppo archeologico signese che fanno entrambi parte del Comitato di indirizzo previsto dal regolamento del nuovo museo.

Le collezioni del museo

Il Museo espone e valorizza collezioni di oggetti in paglia intrecciata, trecce, cappelli e altri manufatti, abiti e calzature, ricami e tessuti in fibre naturali, macchine ed attrezzi per la lavorazione della paglia, opere d'arte e materiale documentario di vario genere: bibliografico, archivistico, fotografico.

Per la maggior parte il patrimonio sopra descritto proviene dalla donazione effettuata dall'Associazione Museo della Paglia.

Servizi

Il Museo Civico è gestito in forma integrata **tra pubblico e privato**.

Orari di apertura

Lunedì chiuso

Martedì, giovedì e sabato ore 9.00-13.00 e 15.00-18.00

Mercoledì e venerdì ore 9.00-13.00

Ogni prima domenica del mese ore 15.00 - 18.00

Biglietti

Intero: € 5,00

Ridotto: ragazzi dai 7 ai 19 anni (esclusi gruppi scolastici) e over 65 anni: € 4,00

Gratuito: insegnanti e accompagnatori di gruppi, titolari Edumusei card, studenti universitari, disabili e accompagnatore, bambini fino ai 6 anni, guide turistiche e giornalisti, soci dell'Associazione Museo della Paglia e dell'Intreccio.

Gruppi scolastici di ogni ordine e grado: € 3,00 a persona

Gruppi scolastici di ogni ordine e grado con laboratorio didattico: € 6,00 a persona

Gruppi adulti (almeno 10 persone): € 4,00 a persona

Gruppi adulti (almeno 10 persone) con laboratorio didattico: € 7,00 a persona

Visita guidata di gruppo fino a 20 persone (su prenotazione) : € 40,00 oltre al costo del biglietto

Apertura straordinaria con visita guidata di gruppo da 4 persone fino a 20 persone (su prenotazione) : da concordare oltre al costo del biglietto

Visite guidate Sono curate dall'Associazione Museo della Paglia e dell'Intreccio D. Michelacci

Per prenotazioni: 055/8794290- 333/4902556.

L'accesso a tutti gli spazi del Museo è possibile ai disabili., accedendo dal retro (con le indicazioni fornite dal personale presente sul luogo),

All'interno del museo sono presenti sale per esposizioni temporanee, conferenze, lettura, audiovisivi e punti sosta per bambini.

Il Museo Civico mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizione permanente delle proprie collezioni;
- Mostre temporanee. Il Museo allestisce regolarmente mostre temporanee, organizzate in collaborazione anche con altri enti, per valorizzare il patrimonio artistico di artisti locali.
- Accesso ai depositi, previa autorizzazione della Direzione.
- Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione di studi e ricerche nel campo dell'artigianato e della moda legati al mondo del cappello : è disponibile a fornire consulenza museale e bibliografica, nazionale e internazionale, compatibilmente con le proprie competenze e con le esigenze d'ufficio.
- Progetti culturali. Il Museo organizza e realizza convegni e seminari, incontri con autori e presentazione di volumi, eventi e iniziative culturali di vario genere in collaborazione con enti culturali pubblici o privati o con singoli studiosi, previa valutazione del progetto.
- Pubblicazioni. Il Museo cura direttamente, o in collaborazione con altri soggetti, la pubblicazione di opere scientifiche o a carattere divulgativo sulle proprie collezioni.
- Bookshop. Presso il bookshop del Museo sono disponibili pubblicazioni volumi di storia, guide e altri cataloghi., cappelli, oggetti realizzati in paglia e altri gadget.
- Servizi educativi. Su richiesta per scuole e gruppi vengono effettuati laboratori tematici, attività di sperimentazione, simulazione e animazione con operatori specializzati negli spazi adibiti al piano terreno previa prenotazione. In determinate occasioni tali servizi sono offerti gratuitamente. Il Museo è inoltre disponibile ad attivare progetti di tirocinio, stage, alternanza scuola/lavoro, servizio civile.
- Servizio di prenotazione. I gruppi che vogliono visitare il Museo devono effettuare obbligatoriamente la prenotazione (può essere richiesto il pagamento anticipato).

In caso di situazioni di emergenza, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i sistemi a disposizione (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale, newsletter, etc.).

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei servizi secondo le modalità sottoindicate.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Amministrazione Comunale di Signa, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto, sul sito web dedicato e sui social media.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; presso la biglietteria si possono ottenere le informazioni generali e i dettagli sulle attività in programma; ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: personalmente, con il personale in servizio; per telefono; per posta elettronica e tramite i social media;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami, **tramite l'apposita scheda in versione cartacea** o disponibile sul sito web del Museo;
- chiedere informazioni specifiche al Direttore del Museo previa richiesta di appuntamento.

Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Museo.

Ai visitatori potrà essere richiesto di lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida, sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

È rigorosamente vietato al pubblico:

- toccare i reperti esposti o compiere qualsiasi atto che possa recare danno o mettere in pericolo i reperti esposti e l'allestimento museale;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare alimenti e bevande nelle sale espositive;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash o riprendendo altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive, non preventivamente autorizzate;
- parlare ad alta voce o recare disturbo in qualsiasi modo agli altri visitatori.

È consentito effettuare fotografie per finalità di studio o per interesse personale senza uso di cavalletto e flash. L'uso delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione.

Sono ammessi cani che devono comunque essere tenuti al guinzaglio.

Standard di qualità

Il Museo si impegna a mantenere il proprio ordinamento e funzionamento in base agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018: "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale". La Direzione e gli operatori persegono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la presente Carta fissa gli obiettivi che il Museo s'impegna a realizzare:

- Gestione e cura delle collezioni. Conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
- La struttura. Nelle sale di esposizione del Museo in caso di gruppi guidati è assicurata la presenza di un operatore, si garantisce un ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento/aria condizionata, possibilità di accesso dei disabili.
- Servizi al pubblico. Orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita, sia per visitatori italiani che stranieri, con didascalie per ciascuna opera esposta; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet.

Valutazione

Al fine di valutare la qualità delle prestazioni, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sull'efficacia complessiva dei servizi resi, analizzando il tasso di gradimento delle proposte e il livello di soddisfazione del pubblico.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, viene fatto uso di un questionario appositamente predisposto. A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative del museo attraverso email.

È a disposizione del pubblico, a fine percorso, presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato periodicamente dalla Direzione.

I reclami, rivolti al Direttore, devono essere scritti, consegnati a mano o trasmessi tramite posta tradizionale o posta elettronica, compilando l'apposito modulo allegato in chiusura alla presente Carta dei servizi.

Potranno essere presi in considerazione solo i moduli completi in ogni loro parte, comprensivi di generalità, indirizzo e recapito del proponente. Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

La presente Carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico (triennale) e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità. Viene pubblicata sul sito web del Museo e sul sito istituzionale del Comune di Signa (www.comune.signa.fi.it).

Adozione: settembre 2025.

(SI PREGA DI COMPILEARE IN STAMPATELLO)

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____ TELEFONO _____

E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO _____

MOTIVO DEL RECLAMO _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati dal Museo Civico della Paglia.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

Museo civico della Paglia – Viale Mazzini 5 – 50058 Signa

museocivicodellapaglia@comune.signa.fi.it

055/87.94.290 – 333/49.02.556