



CARTA DEI SERVIZI

COMPLESSO MONUMENTALE DI SANTA CROCE
FIRENZE



1. Premessa

Proprietà del Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno e del Comune di Firenze, il complesso monumentale di Santa Croce è gestito dall'Opera di Santa Croce, che dal XIV secolo si occupa della tutela e della valorizzazione di questo luogo in accordo con gli enti proprietari.

L'immenso patrimonio artistico e il valore civile dei monumenti e memoriali custoditi in Santa Croce richiedono un'importante attività di conservazione che l'Opera, fabbriceria tra le più antiche in Italia e oggi organizzazione laica senza scopo di lucro, compie grazie ai fondi raccolti con le visite e le donazioni private. Si tratta di un'attività che si articola in delicati interventi di restauro, innumerevoli operazioni di recupero architettonico e artistico, nonché di ordinaria e straordinaria manutenzione con adeguamenti impiantistici e dei sistemi di sicurezza.

In linea con la propria missione, l'Opera affianca agli interventi conservativi numerose iniziative di valorizzazione, volte a diffondere a un pubblico sempre più ampio la conoscenza del complesso monumentale e della sua molteplice identità fatta di aspetti religiosi, storici, artistici e civili. Questo nel pieno rispetto della sacralità del luogo e in accordo con la Comunità dei Frati Minori Conventuali, che anima la vita spirituale di Santa Croce fin dalla fondazione della basilica.

2. Carta dei servizi del complesso monumentale di Santa Croce: cos'è

La Carta dei servizi è lo strumento attraverso cui l'Opera di Santa Croce comunica con i propri utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che la fabbriceria s'impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario. La carta dei servizi, che viene costantemente aggiornata, costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, è uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

3. Principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. 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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. L’Opera di Santa Croce 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 improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

È garantita la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti, l’Opera di Santa Croce si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L’Opera di Santa Croce, 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

L’Opera di Santa Croce persegue l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4. 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 4 dicembre 1980, n. 89 - Norme in materia di musei e di raccolte di enti locali;
- 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 del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1206 del 13.11.2000 e successive modifiche (art. 64 - Carta dei servizi pubblici).

5. Luoghi e collezioni

Fanno parte del complesso monumentale la basilica, i chiostri, la cappella Pazzi, il museo con il cenacolo, la Galleria dei Sepolcri Romantici e gli antichi spazi conventuali. Gli ambienti nei quali ha sede il museo, edificati a partire dal XIV secolo, fanno parte dell'antico convento francescano annesso alla basilica e sono stati acquisiti durante le Soppressioni degli Ordini e delle Corporazioni religiose dal Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'interno, mentre altre porzioni del complesso sono state cedute al Comune di Firenze per uso di pubblica utilità.

Al complesso monumentale di Santa Croce si accede dalla biglietteria che si trova sul fianco della basilica, in Largo Bargellini. Il percorso di visita attualmente include la basilica, la Sagrestia e l'area del Noviziato, il chiostro di Arnolfo e il chiostro di Brunelleschi, il Cenacolo, la Cappella Cerchi, il Refettorio d'Inverno e la cappella Pazzi. Sono esclusi dal percorso di visita le sale 1-3 del museo, la Galleria dei Sepolcri Romantici e il Museo Pietro Parigi. Gli spazi sotterranei della basilica (Cripta e Famedio) vengono aperti in occasioni particolari, quali ricorrenze o esposizioni temporanee.

Il patrimonio del complesso monumentale di Santa Croce è costituito dalle porzioni dell'immobile sopra indicate, con le superfici decorate ancora in situ o ricollocate *in situ*, nonché dalle opere custodite negli ambienti della chiesa e del museo a qualunque titolo, siano esse esposte o meno al pubblico, consistenti prevalentemente in dipinti su tela e su tavola, sculture, mobili e altri arredi, affreschi staccati e sinopie provenienti dai chiostri e da altri ambienti del complesso francescano e altri luoghi religiosi fiorentini, lapidi e monumenti sepolcrali, suppellettili e paramenti liturgici della basilica.



Indirizzo

Piazza Santa Croce 16, 50122 Firenze.

Accessibilità

Al complesso monumentale si può accedere tramite la biglietteria che si trova in Largo Bargellini), l'uscita è su piazza Santa Croce. I visitatori con disabilità motorie possono utilizzare la rampa di Largo Bargellini o la pedana posizionata all'uscita dal chiostro. I possessori della Firenze Card possono accedere direttamente da Largo Bargellini. Il complesso si sviluppa su più livelli e molte aree sono accessibili ai visitatori con difficoltà motorie, solo alcune zone hanno un'accessibilità limitata: le navate della basilica si percorrono agevolmente, mentre le cappelle del transetto si trovano su un piano rialzato che si raggiunge attraverso alcuni scalini non accessibili con sedia a rotelle. Per visitare la cappella Pazzi e il Cenacolo si esce dalla basilica utilizzando la rampa in Largo Bargellini e si entra nel chiostro di Arnolfo da Piazza Santa Croce.

Giorni di apertura e orari di visita

Dal lunedì al sabato: ore 9.30 – 17.30

Domenica e festività di precetto (25 dicembre, 6 gennaio, 1 novembre, 8 dicembre): ore 12.30 – 17.45

Aperture gratuite della basilica (1 gennaio, seconda domenica di febbraio, Pasqua, 13 giugno, 15 agosto, 14 settembre, Giornate Europee del Patrimonio, 4 ottobre, seconda domenica di novembre, domenica che precede Natale, 26 dicembre): ore 12.30 – 17.45.

Sono esclusi dall'apertura gratuita gli altri spazi del complesso monumentale (cappella Pazzi, Sacrestia, Cenacolo e Chiostri), che in questi giorni sono chiusi al pubblico.

Ultimo ingresso: ore 17.00

Per agevolare il deflusso del pubblico la basilica chiude alle 17.20.

I servizi igienici chiudono alle 17.25.

Modalità di accesso

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

Biglietto Intero	10 €
Biglietto Famiglia	10 €



Ingresso gratuito per i figli sotto i 18 anni e a pagamento per i genitori che li accompagnano	
Biglietto Ridotto Ragazzi 12-17 anni Studenti universitari Scuole (fino a 35 persone guida esclusa) Gruppi (da 15 a 35 persone guida esclusa) Insegnanti possessori di <i>Edumuseicard</i>	6 €
Biglietto gratuito Ragazzi 0-11 anni Residenti nel Comune di Firenze Disabili e accompagnatori Firenze Card Guide autorizzate Giornalisti accreditati Religiosi Membri ICOM	
Servizio noleggio auricolari per gruppi e scuole Nota: gli auricolari sono un ausilio tecnico per la visita in gruppo. Non sono un'audioguida e non includono il servizio di guida, sono obbligatori per gruppi oltre 15 persone	1,5 €
Servizio audioguida (noleggio online) Disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco. Per il noleggio è richiesto il deposito di un documento di identità originale	4 €
Servizio audioguida (noleggio sul posto) Disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco. Per il noleggio è richiesto il deposito di un documento di identità originale	6 €
Kit per famiglie e caccia al tesoro	gratuito

Visite guidate e attività per scuole e famiglie

Il complesso monumentale di Santa Croce è un luogo unico, dove valori civili e religiosi si intrecciano e convivono nel suo immenso patrimonio artistico. Per conoscere e scoprire questa ricchezza l'Opera di Santa Croce propone attività rivolte a scuole, famiglie, giovani e adulti: dalle visite guidate introduttive alle iniziative speciali per gli studenti o alle visite a tema.

Organizzazione di eventi e manifestazioni a carattere culturale

Gli spazi del complesso monumentale possono essere resi disponibili per lo svolgimento di eventi di carattere culturale che presentino affinità con l'identità e il patrimonio artistico e spirituale di Santa Croce.



Le richieste di utilizzo spazi vengono valutate di volta in volta dal Consiglio d'amministrazione dell'Opera e vanno presentate seguendo le indicazioni contenute nella pagina dedicata del sito di Santa Croce (<https://www.santacroceopera.it/eventi-culturali/>).

Ingresso per residenti

I residenti nel Comune di Firenze hanno diritto all'ingresso gratuito tutto l'anno. Il complesso monumentale fa parte del circuito della Firenze Card.

Ulteriori informazioni

In occasione di particolari cerimonie liturgiche o eventi, il complesso monumentale o alcuni dei suoi ambienti potrebbero essere temporaneamente chiusi al pubblico, previo avviso nel sito internet dell'Opera di Santa Croce e presso la biglietteria.

In occasione delle partite del Calcio Storico Fiorentino, nel mese di giugno, il complesso monumentale potrebbe chiudere in anticipo o essere temporaneamente chiuso al pubblico.

Per i gruppi superiori a 15 persone che intendano prenotare l'accesso al complesso monumentale è consigliabile l'acquisto dei biglietti per gruppi sul sito dell'Opera di Santa Croce: (<https://ticket.santacroceopera.it/>)

La Direzione può concedere l'accesso gratuito o a tariffa ridotta:

- a contraenti di specifiche convenzioni;
- a personalità ospiti dell'Opera di Santa Croce;
- per motivi di studio e ricerca attestati da enti e istituzioni;
- in occasione di eventi di particolare rilievo culturale e sociale.

Servizi di comunicazione esterna

Sul sito web <https://www.santacroceopera.it/> sono reperibili le informazioni in italiano e in inglese sul complesso, su condizioni e orari di visita, prezzi dei biglietti, aperture straordinarie, esposizioni temporanee ed eventi. I dati sono costantemente aggiornati.

Servizi di accoglienza e informazione

- Biglietteria on site (Largo Bargellini)
- Biglietteria on line. Il biglietto può essere acquistato tramite la biglietteria online dell'Opera di Santa Croce <https://ticket.santacroceopera.it/>



- Assistenza al pubblico
- Punto informazioni e accoglienza, promozione attività educative e didattiche, noleggio guida multimediale in italiano e inglese (accesso da Largo Bargellini)
- Servizi igienici
- Servizi igienici accessibili ai disabili
- Bookshop
- Sussidi alla visita: segnaletica di orientamento, mappa del percorso di visita, guida multimediale (a pagamento), app IN TOSCANA CON DANTE (gratuita), materiali di visita per famiglie.
- Punto informativo sui luoghi della Via di Francesco in Toscana con monitor navigabili completi di informazioni storico-geografiche (cappella Cerchi) e distribuzione di materiali informativi dedicati ai cammini e al turismo lento sul territorio regionale (punto accoglienza).
- Deposito bagagli (largo Bargellini)
- Sedia a rotelle
- Defibrillatore
- Fasciatoio
- Distributore di bevande
- Wi-fi

Attività didattica

Le attività educative all'interno del complesso monumentale rivolte a bambini e adulti (privati e scuole) sono a cura dei mediatori culturali dell'Opera di Santa Croce, si svolgono a pagamento e sono descritte nel sito internet dell'Opera (www.santacroceopera.it). La prenotazione è gratuita e obbligatoria. L'ingresso per i partecipanti è dalla biglietteria del complesso (Largo Bargellini).

Servizi scientifici

L'Archivio storico dell'Opera di Santa Croce è un archivio privato aperto al pubblico, è possibile accedervi previa richiesta e su appuntamento dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9-17. La richiesta va inviata all'indirizzo archivio@santacroceopera.it specificando l'oggetto della ricerca che si intende svolgere e le sue finalità. L'accesso è consentito a studiosi e docenti. Studenti, laureandi e dottorandi devono fornire una lettera di presentazione del docente responsabile della loro ricerca.

È possibile accedere gratuitamente al complesso monumentale per motivi di studio, inviando una richiesta all'indirizzo segreteria@santacroceopera.it con almeno due settimane di anticipo rispetto al periodo della visita. Nella richiesta vanno specificati l'oggetto e la finalità della



propria ricerca, completi della documentazione che può attestare il progetto o una eventuale lettera di incarico da parte di un'istituzione di riferimento. Agli studenti è inoltre richiesta una lettera di presentazione da parte del docente responsabile. L'autorizzazione consente l'ingresso gratuito con pass temporaneo, la cui validità varia in base a quanto concordato con la direzione dell'Opera.

Servizi di concessione in uso

L'autorizzazione per effettuare riprese fotografiche e video per finalità di studio, scientifiche, editoriali-commerciali, cinematografiche o televisive è vincolata al parere e alle condizioni determinate dagli enti proprietari del complesso monumentale di Santa Croce: Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno e Comune di Firenze. Per chiedere il rilascio dell'autorizzazione è necessario presentare la domanda con un anticipo di almeno trenta giorni scrivendo a: comunicazione@santacroceopera.it.

Sicurezza

L'Opera assicura la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nel percorso di visita. Il personale addetto all'accoglienza e presidio 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 accoglienza e presidio, che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nel complesso monumentale 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. L'Opera di Santa Croce è dotata di documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e di piano di emergenza ed evacuazione. Negli spazi aperti al pubblico è possibile trovare le planimetrie indicanti le vie di esodo. Il personale dell'Opera è formato e addestrato per la gestione delle emergenze.

6. Norme a tutela delle opere e dei visitatori

Negli ambienti del complesso monumentale (inclusi i chiostri) non è consentito:

- fumare
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori
- introdurre animali (ad eccezione dei cani guida per visitatori ipovedenti o audiolesi muniti di una certificazione)
- consumare cibi o bevande



- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione degli enti preposti alla gestione del complesso
- usare telefoni cellulari per effettuare chiamate
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita
- introdurre valigie, bagagli voluminosi, trolley
- abbandonare borse o altri effetti personali

In tutti gli ambienti e in particolare nella Chiesa i visitatori sono tenuti a:

- comportarsi in modo rispettoso e adeguato al luogo
- rispettare il silenzio
- indossare un abbigliamento appropriato alla sacralità del luogo

Proposte e reclami

I suggerimenti e i reclami possono essere indirizzati a: Opera di Santa Croce, Piazza Santa Croce 16, 50122, Firenze; e-mail: comunicazione@santacroceopera.it.

Validità e aggiornamento

La Carta è aggiornata periodicamente, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per il miglioramento degli standard qualitativi dei servizi.