



*Magnifica Comunità
di Fiemme*

CARTA DEI SERVIZI

del Palazzo della Magnifica Comunità di Fiemme

- PREMESSA -

Il Palazzo della Magnifica Comunità di Fiemme è aperto al pubblico dal luglio 2012, a seguito di una lunga opera di restauro dell'immobile e delle collezioni artistiche, seguita poi da una accurata definizione del percorso espositivo. Accoglie un'importante collezione di opere d'arte, stampe e disegni attribuibili in gran parte alla Scuola Pittorica di Fiemme; dispone di una sezione archeologica ed etnografica di oggetti e rinvenimenti locali. Il suo archivio storico custodisce pergamene e documenti della storia di Fiemme.

Il museo ha sede a Cavalese (Trento) in via Scario 1. In origine l'edificio era una delle residenze estive dei principi-vescovi di Trento. Un primo immobile fu eretto sull'area indicativamente verso la fine del XIII secolo e successivamente ampliato, trasformato ed abbellito a partire dal XV secolo. La sua conformazione attuale è il frutto di un'intensa attività di riorganizzazione edilizia e decorazione voluta dal principe vescovo Bernardo Clesio e portata a compimento dal successore Cristoforo Madruzzo tra il 1537 ed il 1540. Caduto in disuso e trasformato in carcere con la fine del principato vescovile (inizio 1800), l'immobile fu quindi acquistato dalla Magnifica Comunità di Fiemme nel 1850 ed adibito a propria sede.

Il Palazzo è proprietà esclusiva della Magnifica Comunità di Fiemme, ente pubblico sui generis di carattere storico la cui esistenza è documentata ufficialmente già nel 1111 d.C. La Magnifica Comunità possiede e gestisce anche un vasto patrimonio di oltre 20.000 ettari di bosco e pascoli.

Scopo e finalità del museo

Il Palazzo è un organismo permanente, aperto al pubblico e senza fini di lucro.

Conserva, raccoglie, acquista, ordina, espone e rende fruibili al pubblico i beni storico-artistici, archivistici, documentali e culturali di cui ha la disponibilità.

Le sue funzioni principali sono:

- a) studiare e promuovere la conoscenza dell'ente Magnifica Comunità di Fiemme e del territorio, in particolare negli aspetti storici, artistici, archeologici, economici e culturali
- b) inventariare, catalogare, studiare e conservare i beni affidati
- c) curare l'esposizione permanente della pinacoteca
- d) organizzare e curare esposizioni temporanee ed eventi culturali, convegni, conferenze ed altre manifestazioni nelle discipline di competenza
- e) concorrere alla formazione permanente del personale scolastico e del pubblico per avvicinarlo alle discipline trattate, e prestare consulenza ad altri enti ed istituzioni ed adottare iniziative didattiche nelle discipline di competenza
- f) promuovere la gestione associata di servizi museali e culturali, attivando forme di collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

Contenuto della Carta dei Servizi

La carta dei servizi fissa le linee guida alle quali il Palazzo della Magnifica Comunità di Fiemme si attiene nei rapporti con gli utenti ed individua i servizi erogati.

- RAPPORTO CON GLI UTENTI -

Il Palazzo della Magnifica Comunità di Fiemme garantisce a tutti gli utenti un trattamento uguale ed imparziale; adotta le azioni necessarie per facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi agli utenti stranieri, con disabilità oppure socialmente o culturalmente svantaggiati.

Garantisce continuità nell'erogazione dei servizi. Ove ciò non fosse possibile, adotta tutti i provvedimenti necessari per avvisare tempestivamente gli utenti e ridurre al minimo i disagi.

Promuove la partecipazione degli utenti; accoglie suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami e ne tiene conto nella pianificazione della propria attività.

Nei rapporti con il pubblico, il personale deve

- comportarsi con educazione, cortesia e rispetto
- collaborare con diligenza
- erogare i servizi del museo in modo chiaro e comprensibile
- utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile a tutti.

Durante il servizio e nei rapporti con gli utenti il personale è tenuto ad identificarsi con il proprio nome.

L'attività del museo si svolge nel rispetto della normativa vigente in materia di:

- sicurezza dei luoghi. In tutte le sale sono chiaramente indicate le vie di fuga e la posizione degli estintori. Il percorso di fuga è illuminato da luci di sicurezza. Il personale è addestrato nelle procedure da seguire nei casi di emergenza.
- tutela dei dati personali. E' garantita la riservatezza degli utenti nei rapporti con il museo. I dati personali sono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali, non sono trattati da personale non autorizzato, non sono ceduti né comunicati a terzi.

- SERVIZI -

I servizi offerti dal museo sono:

Comunicazione ed informazione

Il principale strumento di comunicazione a terzi delle attività e dei servizi del museo è il sito internet www.palazzomagnifica.eu.

Biglietteria, accoglienza ed informazioni, shop

Il personale fornisce ai visitatori le informazioni utili per visitare il museo, le mostre temporanee o partecipare ad iniziative ed eventi in programma. Presso la biglietteria sono disponibili pieghevoli illustrativi del museo (anche in lingua inglese e tedesca) ed opuscoli; sono in vendita cataloghi delle mostre, libri ed oggetti di vario genere attinenti al museo.

Nelle sale è a disposizione del pubblico la piantina con indicazione delle opere esposte; pannelli illustrativi e schermi video completano l'apparato informativo.

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito internet. Mostre ed eventi sono pubblicizzati anche sulle pagine Facebook ed Instagram.

Esposizione permanente

La galleria permanente occupa uno spazio di circa 800 mq suddiviso su due piani accessibili

con scale ed ascensore. Vi sono esposti circa 130 quadri, arredi antichi ed oggetti rappresentativi della natura e della storia dell'ente.

Mostre temporanee, iniziative culturali, concerti

Lo studio del patrimonio storico artistico della Magnifica Comunità di Fiemme, della sua storia e delle sue peculiarità è continuo. I risultati sono resi pubblici attraverso mostre, convegni, pubblicazioni ed altre iniziative. Sulla base dei programmi e della disponibilità finanziaria, il Palazzo allestisce annualmente almeno una mostra temporanea su temi storici, artistici o culturali aventi attinenza con il museo o l'ente proprietario.

Tutti gli eventi in programma sono pubblicati sul sito internet, sezione *eventi*, e comunicati attraverso newsletter, locandine e pieghevoli.

Didattica e formazione degli insegnanti

Tenendo conto anche delle mostre temporanee allestite, il museo elabora per ciascun anno scolastico proposte didattiche rivolte agli istituti scolastici di ogni ordine e grado. Le attività didattiche sono a pagamento, salvo diversa indicazione.

Il museo è soggetto formatore accreditato IPRASE; offre agli insegnanti corsi di formazione, approfondimenti culturali ed attività laboratoriali nelle materie di riferimento. La partecipazione è gratuita, fatta eccezione per un contributo alle spese nel caso di attività laboratoriali.

Il catalogo delle attività didattiche e le proposte di formazione per gli insegnanti sono pubblicati sul sito internet, in *home page* e nella sezione *servizi educativi*.

Attività per le famiglie, attenzione verso il pubblico più giovane

Il museo propone attività studiate per le famiglie e per i bambini fino ai 12 anni, anche in collaborazione con altre realtà museali presenti sul territorio, volte alla conoscenza dell'edificio, delle collezioni e delle mostre temporanee. Le attività sono studiate e coordinate da personale con preparazione specifica.

L'ingresso al museo è gratuito per bambini e ragazzi fino a 15 anni di età.

Utilizzo di sale

Su richiesta e previa autorizzazione, è consentito l'utilizzo di sale e spazi da parte di soggetti terzi per attività compatibili con la natura dell'edificio. La concessione è a pagamento; può essere gratuita quando l'evento previsto riveste interesse anche per la Magnifica Comunità di Fiemme. Il regolamento, il tariffario ed il modulo di richiesta sono pubblicati sul sito internet, sezione *servizi*.

Celebrazione di matrimoni con rito civile

Una convenzione con il Comune di Cavalese consente la celebrazione di matrimoni con rito civile nelle sale del Palazzo. L'uso delle sale è a pagamento. Il regolamento, il tariffario ed il modulo di richiesta sono pubblicati sul sito internet, sezione *servizi*.

Accesso al deposito quadreria

L'accesso al deposito quadreria è consentito solo al personale addetto. Su appuntamento e previa autorizzazione è consentito visionare – sotto sorveglianza del conservatore - le opere in deposito per ragioni di studio. L'appuntamento può essere chiesto via posta ordinaria, fax o mail specificando nel dettaglio i motivi della richiesta.

Consultazione dell'archivio storico

La consultazione dei documenti dell'archivio storico è consentita per ragioni di studio,

previo appuntamento.

Riproduzione di immagini

Immagini delle opere conservate presso il museo e riproduzioni dei documenti d'archivio possono essere richieste compilando l'apposito modulo. Il rilascio delle immagini e delle riproduzioni è disciplinato da apposito Regolamento ed in casi specifici è a pagamento. Il regolamento ed il modulo sono pubblicati sul sito web, sezione servizi.

Prestito di opere, oggetti e documenti

Il museo concede in prestito opere, oggetti e documenti per mostre che abbiano un documentato interesse scientifico. Il prestito è soggetto ad autorizzazione della Soprintendenza per i beni storico artistici della Provincia Autonoma di Trento; esso deve essere richiesto pertanto con congruo anticipo.

Collaborazione con altri soggetti

Il museo collabora con istituzioni, musei ed altri soggetti per la realizzazione di iniziative condivise, per scambi di informazioni ed in generale per la valorizzazione dei rispettivi patrimoni culturali.

Tirocini, stage, assistenza per la redazione di tesi, servizio civile

In forza di convenzione con i singoli istituti, il museo

- accoglie studenti degli istituti secondari di secondo grado per lo svolgimento dell'alternanza scuola/lavoro
- è disponibile al tutoraggio di tirocinanti (università o altre istituzioni)
- assiste i tesisti nelle ricerche su documenti dell'archivio storico e sulle opere d'arte della collezione permanente.

Propone, previa ammissione dei singoli progetti, periodi di servizio civile negli ambiti di competenza.

- DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI -

L'accesso al museo è a pagamento. La gratuità o la riduzione del biglietto di ingresso sono concesse a particolari categorie di utenti o per particolari eventi. Le tariffe, le riduzioni, la gratuità e le convenzioni sono comunicate agli utenti con avvisi esposti in biglietteria e mediante il sito internet.

Gli utenti hanno diritto ad un'informazione chiara e pertinente sul museo, sulle attività e sui servizi.

Il museo è privo di barriere architettoniche. Gli utenti con disabilità motoria hanno il diritto di chiedere l'assistenza del personale nell'uso della piattaforma mobile e dell'ascensore.

Si avvisano gli utenti che nel museo è vietato

- fumare
- toccare le opere e gli oggetti in esposizione
- fare fotografie o riprese senza esplicita autorizzazione del personale

Gli utenti sono pregati di seguire sempre le istruzioni del personale del Palazzo.

Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni o suggerimenti, compilando il modulo disponibile presso la biglietteria e consegnandolo al personale oppure inviando una mail a palazzo@mcfiemme.eu.