



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo Storico della Resistenza di Sant'Anna di Stazzema presenta al pubblico la propria identità e missione, le attività che svolge, i servizi e gli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti e dei visitatori, la cui soddisfazione dei bisogni culturali costituisce un obiettivo primario.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a 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 e coinvolgimento del visitatore

Il visitatore è direttamente coinvolto nella visita e nell'utilizzo delle postazioni interattive, nelle attività didattiche e negli eventi divulgativi. Il Museo si impegna ad accogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/riflessioni circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione e cercando di soddisfare ogni richiesta nel migliore dei modi.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo 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 o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Il Museo garantisce la sicurezza delle strutture e delle opere conservate, rispetto a quanto riportato nel punto A.3.4 dell'allegato A del Dpgr 50 02/07/2020.



Professionalità degli operatori museali

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Qualità dei servizi

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui dispone. L'offerta del Museo è conforme alla sua missione ed è composta da diverse tipologie di attività basati su argomenti culturali di carattere prevalentemente scientifico.

1. Presentazione del Museo

Il Museo Storico della Resistenza

Il Museo Storico di Sant'Anna di Stazzema è di proprietà del Comune di Stazzema in comodato all'Istituzione Parco Nazionale della Pace di Sant'Anna di Stazzema.

Esso si trova in quello che un tempo era l'edificio scolastico su iniziativa di Severino Bottari alla fine degli anni '30 del XX secolo. Nasce come raccolta spontanea dei familiari delle vittime e venne poi, inaugurato nell'autunno del 1982 alla presenza del Presidente della Repubblica Sandro Pertini. Il 19 settembre 1991, grazie alla Legge Regionale n.39/91, venne trasformato nell'attuale Museo Storico della Resistenza e Centro Regionale della Resistenza. Sulla facciata esterna, al fianco della lapide che riporta l'ode di Calamandrei a Kesselring, è posta una riproduzione scultorea di un particolare di "Guernica" di Picasso.

Dal 2000 Sant'Anna di Stazzema è sede del Parco Nazionale della pace con l'approvazione da parte del Parlamento Italiano della legge 381/2000. Sant'Anna di Stazzema viene elevato a luogo simbolo della memoria per la diffusione di una cultura di pace, attraverso iniziative, manifestazioni, mostre, convegni, a livello nazionale ed internazionale.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

La missione e le finalità generali del Museo vengono declinate attraverso lo sviluppo di funzioni, svolte nel rispetto della legislazione nazionale e regionale in materia (D. Lgs. n. 42 del 22.01.2004 e ss.mm. - Codice dei beni culturali e del paesaggio, d'ora in avanti Codice dei beni culturali; L.R. n. 21 del 25.02.2010 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali e relativo Regolamento di attuazione, d'ora in avanti Testo unico regionale) ed in ottemperanza agli Scopi del Parco Nazionale della pace ovvero:

1. valorizzare la memoria della strage di Sant'Anna di Stazzema per promuovere una cultura della pace
2. raccogliere e organizzare manifestazioni, incontri nazionali ed internazionali, convegni, mostre permanenti e temporanee, proiezioni di film e spettacoli sui temi della pace e del disarmo, promuovere e pubblicare studi e documentazioni
3. ospitare una biblioteca specializzata sui temi della pace e sul movimento pacifista italiano e internazionale.



4. organizzare l'assegnazione di premi nazionali ed internazionali per libri e opere a persone o enti che abbiano contribuito a promuovere la pace, il disarmo, la collaborazione internazionale

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Contatti e informazioni

| Contatti | Indirizzo | Telefono | Orari contatti telefonici | E-mail |
|---|-----------------|-------------|---------------------------|--|
| Museo Storico della Resistenza di Sant'Anna di Stazzema | Via Coletti, 22 | 0584.772025 | 9-14 | santannamuseo@comune.stazzema.lu.it |

Punto informativo o servizi di accoglienza

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e dalla normativa vigente.

Il punto informazioni è situato presso il Museo stesso.

I visitatori del Museo sono accolti dal personale che fornisce tutte le informazioni utili per agevolare la visita. Per i visitatori è prevista una guida completa delle collezioni

Visite guidate

Il Museo offre il servizio di visita guidata su prenotazione, della durata di 2 ore. Le visite possono essere effettuate per gruppi secondo le disponibilità del personale

Per usufruire di tale servizio è necessario prenotare inviando una mail di richiesta a santannamuseo@comune.stazzema.lu.it

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;



- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|---------------------------|--|---|
| Visita | Possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico | Destinatari: senza restrizioni accesso |
| Visite da parte di gruppi | Visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi) | Destinatari: gruppi organizzati accesso: |

5.2 CEDOS

Il Museo ha un proprio centro di documentazione che fa parte della rete degli archivi e delle biblioteche della Provincia di Lucca dotato di proprio regolamento.

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------|---|---|
| Consultazioni | Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca/Archivio...; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| Prestiti | Prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico limitato alla realizzazione di studi e tesi di laurea | Destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare |
| | Prestito del materiale filmico e bibliografico limitato alla realizzazione di studi e tesi di laurea | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | Prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio limitato alla realizzazione di studi e tesi di laurea | Destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento |
| Duplicazioni e riproduzioni | Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore | Destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento |
| Cessione di diritti | Cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright | Destinatari: senza restrizioni accesso: secondo condizioni da concordare con l'Ente proprietario |



| | | |
|-------------------|---|--|
| Cessione di spazi | Concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo | Destinatari: associazioni culturali accesso: eventuali costi da concordare con l'Ente proprietario. |
|-------------------|---|--|

5.3 Consulenze

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------------|---|--|
| Consulenza museale | Elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti | Destinatari: senza restrizioni accesso |
| Consulenza bibliografica | Ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | Localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | Documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia | Destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento |
| Consulenza archivistica | Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | Ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo | Destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare |
| Consulenza cinematografica | Filmografie | Destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito |
| | <i>Schede film per proiezioni</i> | Destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare |
| Consulenza metodologico-didattica | <i>Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici</i> | Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca Accesso: da concordare |
| | <i>Ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali</i> | Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca Accesso: da concordare |



| | | |
|-----------------------|---|---|
| | <i>Progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee</i> | Destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati Accesso: da concordare |
| Consulenza editoriale | <i>Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)</i> | Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare |
| | <i>Progettazione editoriale per conto terzi</i> | Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: a pagamento |
| | <i>Cura redazionale per conto terzi</i> | Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare |

5.4 Formazione e didattica

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------------------|---|---|
| Attività didattiche | Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza | Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: offerta consigliata |
| Formazione permanente agli adulti | Organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate | Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento a favore dell'Ente che gestisce il Museo |
| Tirocini e stage | Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo | Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti Accesso: da concordare |
| Assistenza tesi | Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato | Destinatari: laureandi Accesso: da concordare |
| Formazione per insegnanti | Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza | Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: gratuito |



| | | |
|--|--|---|
| | Interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza | Destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado Accesso: gratuito, ma comunque senza costi per l'Ente proprietario |
|--|--|---|

5.5 Promozione e comunicazione

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | CONDIZIONI |
|-----------------------|--|---|
| Prodotti editoriali | Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale | Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito |
| | Contributi specifici da inserire sul periodico | Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito |
| | Distribuzione dei prodotti editoriali | Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento |
| Oggettistica | Distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc | Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento |
| Comunicazione in rete | Aggiornamento web | Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito |

Attività didattica

Il Museo offre visite didattiche destinate alle scuole di ogni ordine e grado che permettono la conoscenza dei tratti essenziali delle sue collezioni e della sua storia.

I percorsi didattici proposti sono suddivisi per ordini e gradi di scuola, con peculiarità diverse per coinvolgere alunni di ogni fascia di età.

La proposta formativa mira a promuovere e a favorire l'azione didattica degli/le insegnanti, sensibilizzando gli studenti e le studentesse sull'importanza del patrimonio culturale presente nel nostro territorio.

Segnaletica esterna e accesso

Il Museo è segnalato con apposita segnaletica.

In loco si trovano indicazioni di accesso, gli orari relativi al Museo e al punto informazioni.

Orari e biglietti



Orario invernale (1° settembre- 28 febbraio)
35 ore settimanali

Lunedì chiuso
Martedì 9:00-14:00
Mercoledì 9:00 -14:00
Giovedì 9:00-14:00
Venerdì 9:00-17:30
Sabato 9:00-17:30
Domenica 14:30- 18:00

Orario estivo (1° marzo - 31 agosto)
45 ore settimanali

Lunedì chiuso
Martedì 9:00-14:00
Mercoledì 9:00 -14:00
Giovedì 9:00-18:00
Venerdì 9:00-18:00
Sabato 9:00-18:00
Domenica 10:30- 18:00

Ingresso gratuito

Museo Storico della Resistenza Sant'Anna di Stazzema

Via Coletti 22, 55040 Sant'Anna di Stazzema (LU)

Tel. 0584.772025

www.santannadistazzema.org

www.facebook.com/SantAnnaDiStazzema

santannamuseo@comune.stazzema.lu.it

Reclami, proposte e suggerimenti

Il Museo accoglie proposte, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Qualora gli utenti vogliano proporre suggerimenti o idee possono scrivere all'indirizzo e-mail santannamuseo@comune.stazzema.lu.it oppure utilizzare l'apposito modulo reperibile al punto informazioni.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del soggetto gestore proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Revisione aggiornamenti

Il Museo Storico della Resistenza di Sant'Anna di Stazzema si impegna ad aggiornare la presente carta qualora subentrino dei cambiamenti.