



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Cultura e Sport
Concessione Sale Monumentali

Approvazione con DD 2026/00096 del 13 gennaio 2026

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Riferimenti normativi	
1.2 - Principi e finalità	
Uguaglianza ed imparzialità	
Accessibilità e continuità	
Partecipazione e trasparenza	
Efficacia ed efficienza	
Sicurezza e riservatezza	
Disponibilità e chiarezza	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	12
3.1 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
3.2 - Indicatori di qualità	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	14
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi risponde alla duplice esigenza di individuare i servizi che il Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi della Direzione Cultura e Sport si impegna ad erogare alle associazioni, organizzazioni enti del terzo settore, pubbliche amministrazioni e imprese private, sulla base della normativa vigente in materia e di garantire livelli di qualità e trasparenza nell'erogazione di tali servizi.

La Carta dei Servizi è dunque uno strumento di comunicazione e di informazione, in aggiunta alle informazioni già reperibili e costantemente aggiornate nella rete civica del Comune di Firenze, adottata in conformità con le norme legislative vigenti e mediante la quale ripensare ed armonizzare il Servizio con le aspettative degli utenti anche attraverso forme di monitoraggio periodico del grado di soddisfazione

La presente Carta è pubblicata, in versione digitale, nella sezione Amministrazione Trasparente (Servizi erogati) e tutte le informazioni sono disponibili nelle pagine dedicate della rete civica <https://www.comune.fi.it/pagina/sale-monumentali>

1.1 - Riferimenti normativi

- D. Lgs. 33/2013 mod. D. Lgs. 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art. 32;
- Statuto del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1206 del 13 novembre 2000 e successive modifiche (art. 64-Carta dei servizi pubblici);
- D. Lgs. 286/99, art. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Disciplinare per la concessione in uso temporaneo di ambienti di particolare rilievo architettonico, storico, artistico e di beni mobili, piante e composizioni floreali di proprietà del Comune di Firenze strumentali all'organizzazione di iniziative ed eventi (approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.565/G/2018, modificato con DG/2018/698 e DG/2019/659);
- Regolamento sulla concessione in uso temporaneo di ambienti di particolare rilievo architettonico, storico, artistico, paesaggistico e di beni mobili, piante e composizioni floreali di proprietà del Comune di Firenze strumentali all'organizzazione di iniziative ed eventi (delibera n. 2018/C/ 26).

1.2. - Principi e finalità

L'Amministrazione Comunale individua nel Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi la struttura principale per garantire l'utilizzo e la corretta fruizione da parte di soggetti istituzionali e terzi di spazi museali e di pregio, nell'ottica di una valorizzazione degli stessi in aggiunta alla funzione prettamente museale che tali spazi rivestono.

I principi adottati nell'erogazione del Servizio sono i seguenti:

Uguaglianza ed imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti gli interlocutori, senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale. Viene garantito l'accesso al servizio e la fruizione anche a interlocutori di altra nazionalità, 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 e documentazione, sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Accessibilità e continuità

È garantita la continuità nell'erogazione del Servizio. In caso di difficoltà e impedimenti ci impegniamo ad avvisare preventivamente gli interlocutori e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi, offrendo spazi o date alternative alla richiesta originaria laddove possibile. Le sedi oggetto della present Carta dei Servizi garantiscono l'accesso da parte di soggetti a scarsa mobilità, in condizioni di disagio o comunque con ridotte opportunità di accesso ai servizi.

Partecipazione e trasparenza

Il Servizio promuove l'informazione sulle attività di concessione degli ambienti, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli interlocutori, in forma singola o associata. La partecipazione degli utenti al miglioramento del Servizio è garantita attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e tramite il diritto di accesso.

Efficacia ed efficienza

Il Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi persegue 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 degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato.

Disponibilità e chiarezza

Il Servizio adotta ogni misura affinché:

- Il personale incaricato ispiri il proprio comportamento nei confronti degli utenti a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche;
- Gli operatori erogano i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi coordina e gestisce le attività connesse alla concessione in uso temporaneo delle Sale Monumentali di proprietà del Comune per l'organizzazione di una ampia gamma di eventi, sulla base di quanto previsto dal Regolamento sulla concessione in uso temporaneo di ambienti di particolare rilievo architettonico, storico, artistico, paesaggistico e di beni mobili, piante e composizioni floreali di proprietà del Comune di Firenze strumentali all'organizzazione di iniziative ed eventi e dal relativo Disciplinare e nel rispetto del Manuale della Buona Cura di Palazzo Vecchio. In considerazione della particolare vocazione storico artistica delle location oggetto della presente Carta, assume molta importanza il rispetto di norme e prescrizioni impartite dagli Uffici tecnici della Fabbrica di Palazzo Vecchio a tutela degli stessi ambienti. Tali ambienti sono altresì spesso oggetto di restauri e manutenzioni specifiche e accurate che possono talvolta non corrispondere alle richieste degli interlocutori ma che rappresentano attività prioritarie per l'Amministrazione al fine di mantenere e migliorare la conservazione del patrimonio monumentale della Città.

La concessione a terzi degli spazi di pregio di proprietà del Comune si configura quindi essenzialmente come un servizio la cui fruizione avviene su richiesta dell'utente.

Il Servizio ha il compito di:

- valorizzare il patrimonio monumentale del Comune di Firenze mediante concessioni in uso temporaneo degli ambienti per eventi istituzionali o di terzi;
- fornire informazioni relative agli ambienti monumentali e le relative tariffe di concessioni;
- effettuare sopralluoghi con i soggetti interessati per valutare la fattibilità dell'evento in considerazione del prestigio dei luoghi monumentali;
- istruire la procedura amministrativa presentata;
- raccordare gli uffici comunali competenti coinvolti per valutazione specifica (Ufficio Cerimoniale del Sindaco, Fabbrica di Palazzo Vecchio, Servizio Musei, etc);
- approvare gli atti amministrativi, acquisire i pagamenti e stipulare i contratti di concessione;
- aggiornare la pagina web del Comune di Firenze dedicata al Servizio.

2.1 - Gli Ambienti monumentali in concessione

1. Palazzo Vecchio

Salone d'È Cinquecento, Sala dei Gigli, Sala delle Udienze, Sala degli Elementi, Terrazza di Saturno, Sala Macconi e Sala Ex Bar



2. Complesso di Santa Maria Novella

Ex Refettorio, Chiostro Grande scoperto, Chiostro Grande coperto



3. Tepidarium del Roster



4. Palagio di Parte Guelfa

Salone Brunelleschi, Sala dei Gigli, Sala dei Drappi e Sala del Camino



I corrispettivi per la concessione degli ambienti, ovvero le tariffe, sono pubblicati sul sito del Comune di Firenze al seguente link:

https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/corrispettivi_per_la_concessione_in_uso_temporaneo_di_ambienti_di_proprieta_del_comune_2025.pdf

2.2 - Caratteristiche

Il Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi si occupa della gestione di iniziative ed eventi istituzionali e/o organizzati da soggetti terzi, sia dal punto di vista amministrativo che logistico, favorendo il dialogo e il coordinamento tra i vari uffici comunali competenti e coinvolti. Responsabile dell'ufficio è la Dirigente del Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi della Direzione Cultura e Sport.

Nello specifico l'Ufficio:

- Si occupa della gestione delle concessioni in uso temporaneo dei seguenti spazi: Palazzo Vecchio, Palagio di Parte Guelfa, complesso di Santa Maria Novella e Trepidarium del Roster;
- Segue l'iter procedurale amministrativo legato alla concessione degli spazi monumentali dalla prenotazione su apposito gestionale degli spazi, alla definizione di tutta la documentazione necessaria, fino alla formalizzazione dell'accordo di concessione dello spazio richiesto.
- Collabora strettamente le altre Direzioni dell'Amministrazione comunale competenti per materia e coinvolte per una corretta gestione degli eventi.
- L'ufficio supporta altresì gli organizzatori di eventi e soggetti istituzionali dal punto di vista organizzativo e delle informazioni logistiche in stretta connessione con gli uffici comunali competenti.

2.3 - Organizzazione

Il Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi fa capo alla Direzione Cultura e Sport e ha la propria sede in Via Garibaldi 7 a Firenze. Per maggiori informazioni sui servizi consultare la pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/sale-monumentali>

2.4 - Stakeholders

Gli interlocutori che si avvalgono dei servizi di cui sopra sono rappresentati sia da associazioni culturali/sportive/di promozione sociale e di volontariato operanti sul territorio, che da cittadini e imprese private, nonché soggetti istituzionali e enti pubblici che intendono organizzare eventi all'interno degli spazi monumentali di cui sopra.

2.5 - Canali di accesso

Fatto salvo il servizio rivolto agli organi istituzionali dell'amministrazione, che ha modalità di accesso e fruizione mediante procedura specifica, i soggetti terzi accedono al servizio prevalentemente attraverso la rete civica <https://www.comune.fi.it/pagina/sale-monumentali>, dove viene descritta la procedura per richiedere gli spazi ed è presente parte della modulistica richiesta.

Utenti e organizzatori di eventi che hanno già usufruito del servizio in passato si rivolgono spesso direttamente all'ufficio attraverso le modalità consuete (posta elettronica/telefono/richiesta ufficiale).

La documentazione richiesta varia a seconda degli spazi, del numero dei partecipanti, degli allestimenti proposti, e viene concordata con gli uffici tecnici preposti sulla base del progetto di allestimento.

2.6 - Contatti

Link rete civica: <https://www.comune.fi.it/pagina/sale-monumentali>

Indirizzo e-mail: sale.monumentali@comune.fi.it



3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

A conclusione di ogni evento che prevede la sottoscrizione di un accordo di concessione gli organizzatori ricevono una comunicazione automatica circa il gradimento del servizio offerto con un questionario di customer satisfaction. Il livello di soddisfazione degli utenti viene rilevato mediante la somministrazione di questionari di gradimento. A titolo esemplificativo la valutazione primo semestre 2024: 3,68 su 4.

3.2 - Indicatori di qualità

Indicatore	Tempi di risposta/Valore atteso
Risposta a richiesta di opzione spazi	Entro 2/3 gg lavorativi dalla richiesta
Risposta a richieste preventivi	Entro 2/3 gg lavorativi dalla richiesta
Invio elenco documentazione amministrativa	Rilascio immediato dal ricevimento della richiesta di opzione
Invio report sopralluoghi	Entro 2 giorni lavorativi
Aggiornamento tariffe di concessione	Febbraio di ogni anno, in base indice di rivalutazione ISTAT



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

È indiscussa l'importanza di ricevere feedback da parte degli utenti, al fine di comprendere meglio le criticità che potrebbero influenzare la qualità del servizio. La segnalazione dei disservizi può essere effettuata tramite posta elettronica direttamente all'ufficio interessato. I reclami sono sottoposti alla valutazione della Dirigente Responsabile e viene fornita una risposta scritta anche nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente entro 15 giorni lavorativi.

4.2 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi sarà pubblicata sia sulla rete civica del Comune di Firenze all'indirizzo <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/concessione-sale-monumentali> che nella sezione Amministrazione Trasparente all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamenti ogni volta che se ne verifichi la necessità.

Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

