

FORTEZZA DEL GIRIFALCO DI CORTONA

CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le istituzioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. 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 per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato 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 viene 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.

2. I Principi

Nello svolgimento della propria attività la Fortezza del Girifalco, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. La Fortezza si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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 ricer-

ca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La Fortezza 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.

La Fortezza 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

La Fortezza persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. Descrizione della struttura

3.1 Caratteristiche

La Fortezza del Girifalco (nota anche come Fortezza Medicea) risale alla ristrutturazione effettuata nel 1561 su incarico del Granduca Cosimo dei Medici: imponenti mura seguono un tracciato trapezoidale con quattro bastioni angolari di forme e dimensioni diverse. Ognuno di essi ha un proprio nome: quello a sud è chiamato S. Margherita (patrona di Cortona), prossimo all'ingresso dove era situato il corpo di guardia, questo bastione è stato di recente restaurato ed è utilizzabile come sede espositiva ed attività culturali/musicali ecc; gli altri sono: ad

ovest S. Maria Nuova (altra chiesa di Cortona, recentemente ristrutturata), a nord S. Egidio (il monte più alto delle montagne cortonesi) e infine S. Giusto a sud.

All'interno della cinta muraria si trova un ampio giardino, in parte fruibile e in parte interdetto al pubblico per motivi di inagibilità e sicurezza, il cortile interno e il Palazzo del Capitano. Quest'ultimo è diviso in tre piani, ciascuno di 200 mq circa. Dal terzo piano è possibile accedere ad un camminamento che si snoda sopra il muro di recinzione del cortile interno e che offre un panorama ineguagliabile sulla Valdichiana e sul Lago Trasimeno.

3.2 Natura giuridico-istituzionale

La Fortezza del Girifalco è di proprietà dell'amministrazione comunale e la sua gestione è stata concessa all'associazione culturale ONTHEMOVE sulla base di apposita convenzione stipulata a marzo 2015 a seguito della del progetto proposto nell'ambito dell'"Avviso esplorativo per manifestazione di interesse per l'affidamento della gestione della Fortezza di Girifalco a fronte di interventi di valorizzazione" pubblicato a dicembre 2014.

4. Obiettivi e finalità

In origine la Fortezza è stata costruita per scopi bellici, posizionata in alto per dominare la vista e per offrire un luogo sicuro dai nemici. Invece, nel prossimo futuro, vorremmo renderla un sito ideale per raccogliere, produrre e diffondere le idee alte, quelle idee che aiutano i fruitori ad arricchirsi e ad innalzare la loro qualità della vita. In breve, la Fortezza sarà un luogo in cui Cortona coltiva l'arte dello sviluppo sociale. Immaginiamo la Fortezza di Girifalco come un elemento centrale del patrimonio storico cortonese, cuore pulsante di cultura e d'iniziative civiche che arricchiscano l'offerta della città, contenitore di un ventaglio di iniziative, della produzione e dell'erogazione di servizi innovativi, in cui si sviluppino diverse forme artistiche, classiche, contemporanee o d'avanguardia.

4.1 Impegni e standard di qualità

La Fortezza si prefigge di offrire un'offerta di elevata qualità nei seguenti segmenti di attività:

- ✓ offerta permanente: visite ai locali della Fortezza Percorso panoramico esterno
- ✓ offerta temporanea: mostre di livello internazionale, tematiche e monografiche (fotografie pittura, scultura, fotografia)
- ✓ offerta commerciale: Bookshop e Caffetteria (in corso di realizzazione)

5. Modalità di accesso e fruizione

5.1 Gestione

La gestione della Fortezza è affidata all'Associazione Culturale ONTHEMOVE

5.2 Informazioni

Telefono e prenotazioni 0575/1645307 e-mail info@cortonaonthemove.com

5.3 Orari di apertura

Gli i giorni di apertura vengono definiti di anno in anno sulla base della concomitanza di festività e principali eventi ed attività. Questi sono comunicati sul sito web della Fortezza e del Comune di Cortona. Di seguito si riporta il calendario di massima:

1. Dal fine settimana del 25 aprile all'ultimo fine settimana di maggio sabato e domenica 10-18
2. Dall'ultimo lunedì di maggio al secondo fine settimana di luglio tutti i giorni 10-18
3. Dal terzo lunedì di luglio al primo fine settimana di settembre tutti i giorni 10-20
4. Dal secondo lunedì di settembre al primo fine settimana di ottobre tutti i giorni 10-18

In occasione di eventi culturali, musicali ecc. gli orari di chiusura possono essere prolungati fino a tarda sera.

5.4 Modalità di ingresso

L'ingresso alla Fortezza del Girifalco avviene dietro il pagamento di un corrispettivo la cui entità è stata stabilita dal Comune di Cortona. Il tariffario è così stabilito:

- ! biglietto intero: euro 5,00 (periodi 1. e 2.) ed euro 6,00 (periodi 3. e 4., durante il Festival di Cortona On The Move – fotografia in viaggio)
- ! biglietto ridotto: euro 3,00: scolaresche, gruppi con più di 15 persone; famiglie di almeno 4 persone; bambini da 6 a 12 anni

5.5 Regole di comportamento

All'interno dei locali della Fortezza è doveroso osservare un rispettoso contegno ed evitare qualsiasi comportamento che possa disturbare la visita, possa arrecare danno o possa causare pericolo ai visitatori.

All'interno della Fortezza è **assolutamente vietato accedere ad aree poste al di fuori del normale percorso di vista (zone segnalate e interdetto per motivi di sicurezza)** ed è fatto divieto di:

- ! sporgersi da mura e balconate
- ! aprire le finestre
- ! correre
- ! fumare all'interno dei locali.

6. Accessibilità

La Fortezza è accessibile:

- ! in auto dalla SS. 71 della Toscana e dall'autostrada A1, con uscita al casello di Valdichiana a 20 km di distanza
- ! in treno, Le stazioni ferroviarie più vicine (tratta Roma-Firenze) sono situate a Camucia e Terontola da dove è possibile usufruire di autobus che conducono a Cortona
- ! in aereo, gli aeroporti più prossimi sono l'aeroporto internazionale di Perugia, di Firenze e di Roma, rispettivamente a circa 60 e 100 e 200 chilometri di distanza.

6.1 Parcheggio

All'esterno della Fortezza è collocato un parcheggio

6.2 Accessibilità interna e sicurezza

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono in parte accessibili ai visitatori disabili: è presente un ascensore esterno che permette di entrare all'interno della cinta muraria che circonda la Fortezza, da qui è possibile visitare i giardini e il piano terra del Palazzo del Capitano, sono presenti servizi igienici. Sono individuabili e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita.

6.3 Informazione online

Informazioni relative alla Fortezza, agli spazi e alle attività sono pubblicate nel sito della Fortezza www.fortezzadelgirifalco.it

6.4 Caffetteria

La Caffetteria sita nell'omonimo locale è aperta con lo stesso orario della Fortezza.

6.5 Bookshop

All'interno della Caffetteria è presente una piccola libreria specializzata che offre un'ampia scelta di pubblicazioni di fotografia ed arte e, più in generale della Toscana e del suo patrimonio ambientale, artistico e monumentale.

6.6 Hot spot wifi gratuiti

La Fortezza del Girifalco è per la quasi totalità degli spazi coperto con rete wifi gratuita con accreditamento via sms (in corso di realizzazione).

6.7 Comunicazione

La Carta della Qualità dei Servizi è disponibile presso i locali della biglietteria e scaricabile dal sito internet www.fortezadelgirifalco.it

6.8 Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.