



# **CARTA DEI SERVIZI TURISTICI**

**Approvata dal CDA della  
Monteriggioni AD 1213 srl con Verbale  
N° 25 del 30/11/2017**

# CARTA DEI SERVIZI TURISTICI

## LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Turistici nasce con l'obiettivo di migliorare i servizi turistici offerti dalla nostra Società, la Monteriggioni AD 1213, società interamente partecipata dal Comune di Monteriggioni. La Carta dei Servizi Turistici definisce gli impegni che la Monteriggioni AD 1213 si assume nei confronti dei cittadini e dei vari portatori di bisogni ed esigenze connessi con la promozione turistica del territorio comunale di Monteriggioni e la fruizione dei servizi turistici presso il castello di Monteriggioni. Quindi tra i destinatari della carta si annoverano cittadini, turisti, visitatori, operatori turistici, enti locali, istituzioni di formazione, giornalisti.

Attraverso tale carta, la Monteriggioni AD 1213 dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli, al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti.

È uno strumento di supporto per la realizzazione della "politica della qualità" della Società Monteriggioni AD 1213, attraverso la quale il cittadino, l'operatore turistico ed il turista sono posti al centro dell'attenzione come soggetti che richiedono servizi sempre più efficienti e valutano la qualità del servizio ricevuto. Tale strumento intende facilitare l'ascolto degli utenti, incoraggiando la formulazione di suggerimenti e osservazioni.

## 1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

### 1.2 Norme e principi a cui si ispira la carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi si ispira alle seguenti norme:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Testo Unico del sistema turistico della Regione Toscana, legge regionale n° 86 del 20 dicembre 2016

La presente Carta è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

La Carta dei Servizi si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### *Uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono forniti secondo imparzialità, equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. La Monteriggioni AD 1213 garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna a garantire parità di trattamento a tutti gli utenti e ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili e con situazioni di disagio sociale.

## 1.2 Norme e principi a cui si ispira la Carta dei Servizi

### *Continuità*

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto della variazione degli orari di apertura al pubblico in base al periodo di alta e bassa stagione e delle cause di forza maggiore. La Monteriggioni AD 1213 si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.

### *Partecipazione e trasparenza*

La Monteriggioni Ad 1213 promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei cittadini, degli operatori turistici e dei turisti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

### *Efficacia ed efficienza*

La Monteriggioni AD 1213 si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

### 2.1 Chi siamo: la Monteriggioni AD 1213 srl

La Monteriggioni AD 1213, è una Società a responsabilità limitata costituita nel 2002 dal Comune di Monteriggioni; è una società in house del Comune, che ha le seguenti funzioni:

- valorizzare e promuovere il territorio mediante la gestione diretta di servizi turistici
- perseguire le finalità istituzionali del Comune di Monteriggioni

La Monteriggioni AD 1213 srl si occupa di produrre beni e servizi alla persona e alla comunità, in particolare attraverso la gestione dei servizi di accoglienza, informazione turistica, valorizzazione dei percorsi didattici e museali del territorio.

#### *Composizione della Società*

Ad oggi gli organi della Società sono i seguenti:

- il Socio Unico, nella persona del Sindaco del Comune di Monteriggioni che presiede l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco e composto da un Presidente e due membri consiglieri;
- un organo di revisione (sindaco revisore) a ulteriore controllo, nominato dal Sindaco.

#### *I nostri servizi*

La Monteriggioni AD 1213 si occupa dell'erogazione dei servizi turistici attraverso la gestione di:

- 1- Ufficio Informazioni Turistiche
- 2- Percorso didattico "Monteriggioni in Arme"
- 3- Camminamenti sulla Mura

### 2.2 Ufficio Informazioni Turistiche

L'ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica di Monteriggioni, situato all'interno del borgo di Monteriggioni -Piazza Roma n°23-, gestisce i servizi di informazione e di accoglienza turistica secondo la normativa regionale, indicata nel Testo Unico del Sistema Turistico Regionale (legge regionale 20 dicembre 2016).

#### *Contatti*

Ufficio Turistico di Monteriggioni  
P.za Roma, 23  
53035 Monteriggioni (Siena-Italy)  
tel./fax +39 0577 304834.  
mail: [info@monteriggioniturismo.it](mailto:info@monteriggioniturismo.it)  
pec: [annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it](mailto:annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it)  
sito web: [www.monteriggioniturismo.it](http://www.monteriggioniturismo.it)

#### *Il personale*

Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e attenendosi al codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Monteriggioni, come da verbale n° 21 del 17 ottobre 2017.

## 2.2 Ufficio Informazioni Turistiche

Tra i principali compiti del personale impegnato nei servizi dell'ufficio turistico vi è quello di:

- Dare assistenza e informazioni al turista, come specificato di seguito
- Esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento dei servizi
- Prowedere all'acquisto e alla vendita di gadget turistici, in accordo anche con le politiche di acquisto condivise con il Consiglio di Amministrazione della Monteriggioni AD 1213 srl
- Perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento

In particolare i compiti che gli addetti al front office sono tenuti a svolgere sono i seguenti:

- Fornire informazioni e distribuire materiali cartacei ed elettronici riguardo l'offerta turistica del borgo di Monteriggioni
- Emettere ticket che permettono la visita delle attrattive del borgo (Camminamenti sulle Mura, Percorso didattico "Monteriggioni in Arme")
- Fornire informazioni e materiali riguardo le attrattive turistiche proprie del territorio di riferimento (sia comunale che provinciale) e sul relativo patrimonio turistico, paesaggistico, culturale, storico, artistico ed enogastronomico.
- Fornire informazioni e distribuire materiali informativi cartacei ed elettronici riguardo gli eventi locali, provinciali e regionali
- Fornire informazioni e materiale informativo sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva, di ristorazione e sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita ed escursione nel territorio

- Raccogliere e registrare reclami, opinioni e suggerimenti
- Rilevare i fabbisogni degli utenti, affinché possano essere sviluppati continui progetti di miglioramento non solo nell'informazione, ma anche nella promozione e nel marketing territoriale

### *Adeguatezza degli operatori*

Il personale allo sportello nell'Ufficio IAT è adeguato allo svolgimento delle mansioni, in particolare:

- È ben preparato sulla località turistica e sulle sue attrattive
- È cortese e si dedica in modo personalizzato ai turisti
- Ha un aspetto ordinato e indossa un cartellino di riconoscimento
- Possiede buone capacità di gestire gli imprevisti
- Ascolta le esigenze dei turisti, cercando di trovare la soluzione più adatta
- Parla diverse lingue straniere: inglese, spagnolo, francese, tedesco, russo

### *Materiali informativi a disposizione dell'utenza*

I materiali informativi gratuiti rappresentano il primo strumento d'informazione turistica sulla località; pur non avendo la pretesa di sostituirsi a guide specializzate sulla località turistica, sono piacevoli e di facile lettura, disponibili in più lingue (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo). Oltre al materiale gratuito l'Ufficio Informazioni mette a disposizione materiale specifico a pagamento: libri e pubblicazioni riguardo la storia della fortezza di Monteriggioni e dei punti d'interesse del territorio comunale, guide turistiche regionali, libri dedicati al percorso della Via Francigena, mappe escursionistiche.



## 2.2 Ufficio Informazioni Turistiche

Di particolare rilevanza è la sezione riguardante le mappe e carte escursionistiche, presenti nel nostro ufficio in varie tipologie, per poter rispondere al meglio alla diversificata richiesta dell'utenza:

- Per i viaggiatori con mezzi autonomi sono reperibili presso il nostro ufficio mappe della Provincia di Siena a titolo gratuito, mappe della Regione Toscana e dell'Italia a pagamento
- Per i viaggiatori che viaggiano con mezzi pubblici il personale addetto fornisce indicazioni su orari e fermate di autobus e treni
- Per i viaggiatori che viaggiano a piedi o in bicicletta sono reperibili presso il nostro ufficio a titolo gratuito mappe dell'itinerario della Via Francigena nel territorio di Monteriggioni e mappe dei sentieri escursionistici da percorrere a piedi o in bicicletta nella Montagna Senese; sono reperibili a pagamento mappe escursionistiche dei territori circostanti, mappe della Via Francigena che riguardano il tratto toscano, nazionale ed europeo.

### *Materiali informativi in grandi quantitativi*

In presenza di richieste da parte di strutture ricettive, scuole, enti o associazioni possono essere forniti su ordinazione grandi quantitativi di materiale informativo riguardante il borgo di Monteriggioni e gli eventi in programma; il materiale può essere ritirato direttamente presso l'Ufficio Informazioni.

Per richiedere grandi quantitativi di materiale informativo si prega di contattare l'Ufficio Informazioni tramite email a [info@monteriggioniturismo.it](mailto:info@monteriggioniturismo.it) o telefono 0577/304834.

### *Tempi di risposta*

Il personale si adopera al fine di ridurre al minimo i tempi di attesa, rispondendo sia al telefono che alle email nel minor tempo possibile; gli operatori si relazionano con l'utenza con cortesia e si adoperano per far sentire l'interlocutore a proprio agio.

Il tempo di attesa prima che si liberi un operatore allo sportello è, di norma, non superiore a 5 minuti.

Il tempo di attesa prima che l'operatore risponda alle telefonate è, di norma, non superiore a 1 minuto.

Il tempo di attesa prima che l'operatore risponda alle richieste pervenute tramite email è, di norma, non superiore a 1 giorno.

### *Orari di apertura*

Gli orari di apertura variano in base al periodo dell'anno, tenendo conto delle caratteristiche di stagionalità dell'attività.

Viene garantita l'apertura dell'Ufficio Informazioni, salvo impedimenti di forza maggiore, con i seguenti orari:

**Bassa Stagione**

Aperto tutti i giorni eccetto il martedì dalle 10,00 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 16,00

**Media Stagione**

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 18,00

**Alta Stagione**

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 19,30

Chiuso a Natale e per 30 giorni circa nel periodo metà gennaio-metà febbraio

### *Sito Web e Social Media*

Il sito web [www.monteriggioniturismo.it](http://www.monteriggioniturismo.it) è gestito dalla Monteriggioni AD 1213 srl mediante un software web che permette l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti; il sito web è disponibile in due lingue: italiano e inglese.

Il sito web rispetta le caratteristiche di usabilità, fruibilità ed accessibilità; è possibile inserire banner e servizi integrativi per enti pubblici.

Il sito web presenta tutte le informazioni necessarie al turista:

- Informazioni sui maggiori punti d'interesse del territorio comunale, con possibilità di download delle brochure del borgo e delle mappe degli itinerari del territorio
- Informazioni sulle tariffe delle attrazioni, dei parcheggi, delle aree di sosta
- Informazioni sugli orari di apertura delle attrazioni
- Informazioni sulle strutture ricettive del territorio comunale e relativi recapiti
- Informazioni sui ristoranti del territorio comunale e relativi recapiti

I Social Media attualmente attivi sono la pagina Facebook Monteriggioni Turismo, il profilo Twitter Monteriggioni Turismo e la pagina Pinterest.

La pagina Facebook ed il profilo Twitter sono costantemente aggiornati e informano i *follower* riguardo le iniziative e gli eventi in programma nel territorio comunale.

### *Attività*

L'Ufficio Informazioni Turistiche promuove e pubblicizza gli eventi organizzati dal Comune di Monteriggioni e dalla

Società Monteriggioni AD 1213 srl, curandone parte degli aspetti logistici. L'Ufficio Informazioni Turistiche promuove e pubblicizza gli eventi organizzati dalle Associazioni locali, volti alla valorizzazione del territorio comunale.

L'Ufficio Informazioni turistiche provvede alla pubblicazione degli eventi sul proprio sito web [www.monteriggioniturismo.it](http://www.monteriggioniturismo.it), sul sito web del Comune di Monteriggioni [www.comune.monteriggioni.si.it](http://www.comune.monteriggioni.si.it) e sul sito web turistico della Regione Toscana [www.visittuscany.com](http://www.visittuscany.com); provvede regolarmente anche a mettere a conoscenza degli eventi gli iscritti al servizio di newsletter.

Gli eventi organizzati dal Comune e dalla Monteriggioni AD 1213 srl possono essere gratuiti o a pagamento.

### *Raccolta di adesioni e/o prenotazioni*

Nel caso di eventi a numero chiuso l'Ufficio Informazioni Turistiche raccoglie le adesioni e/o prenotazioni.

L'utente potrà effettuare la prenotazione telefonando allo 0577/304834 o inviando una email a [info@monteriggioniturismo.it](mailto:info@monteriggioniturismo.it).

Per garantire la prenotazione l'utente dovrà fornire cognome, nome, recapito telefonico e indirizzo email.

### *Alternanza scuola/lavoro*

L'Ufficio Informazioni si rende disponibile nei confronti degli istituti scolastici a portare avanti progetti di alternanza scuola/lavoro, compatibilmente con le necessità organizzative della Società Monteriggioni AD 1213 srl.

Lo scopo di tale attività è sia quello di mettere lo studente in condizione di apprendere competenze coerenti con il percorso di studi scelto in realtà operative, sia quello di favorire la comunicazione intergenerazionale, ponendo le basi per uno scambio di esperienze e crescita reciproca.

### *Newsletter*

Essendo l'invio periodico di newsletter un ottimo modo per comunicare in modo diretto, veloce ed economico con i propri contatti, l'Ufficio Informazioni Turistiche provvede alla gestione della newsletter, inviando regolarmente email di informazione riguardo le iniziative del territorio e le eventuali modifiche a tali iniziative.

### *Attrezzature per portatori di handicap*

Al fine di garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità dell'edificio e ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche, l'edificio è dotato di montascale per portatori di handicap; il personale provvede a fornire l'assistenza necessaria per la messa in funzione di tale strumento.

## 2.3 Percorso didattico “Monteriggioni in Arme”

Il Percorso didattico “Monteriggioni in Arme” è situato all'interno dell'edificio comprendente l'Ufficio Informazioni Turistiche (Monteriggioni, Piazza Roma n° 23) ed è gestito dalla Società sopracitata, la Monteriggioni AD 1213 srl.

Il percorso si sviluppa in 4 sale, per una superficie espositiva totale di 107 mq; è stato istituito nel 2009.

Ospita fedeli riproduzioni di armi e armature medievali e rinascimentali. Accurati modellini, inoltre, illustrano mezzi e tecniche di assedio in auge nelle stesse epoche. Ogni sala è dedicata a uno specifico momento della storia di Monteriggioni, all'interno del quale i pezzi esposti sono contestualizzati. Le sale sono provviste di zone apposite dedicate alla possibilità di maneggiare e indossare parti di armature, caratteristica che rende questa attrazione molto apprezzata dai visitatori, in quanto permette una visita interattiva. Alcuni pannelli esplicativi accompagnano il visitatore in questa breve, ma intensa immersione nella storia.

### **Contatti**

Monteriggioni in Arme c/o Ufficio Turistico di Monteriggioni

P.za Roma, 23

53035 Monteriggioni (Siena-Italy)

tel./fax +39 0577 304834.

mail: [info@monteriggioniturismo.it](mailto:info@monteriggioniturismo.it)

pec: [annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it](mailto:annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it)

sito web: [www.monteriggioniturismo.it](http://www.monteriggioniturismo.it)

## 2.3 Percorso didattico “Monteriggioni In Arme”

## 2.3 Percorso didattico “Monteriggioni In Arme”

### Tariffe

Il Percorso didattico “Monteriggioni in Arme” fa parte del circuito di attrazioni turistiche gestite dalla Monteriggioni AD 1213 srl; è pertanto prevista una tariffa *all inclusive* che permette al visitatore di accedere alle attrattive. Il biglietto può essere acquistato presso l’Ufficio Informazioni Turistiche, situato nel medesimo edificio, oppure in una delle due biglietterie situate nei punti di accesso dei Camminamenti sulle Mura.

Biglietto unico camminamenti sulle mura e percorso didattico “Monteriggioni in Arme”

Intero € 3

Ridotto € 2

gruppi a partire da 15 paganti, pellegrini con credenziale, ultrasessantacinquenni, soci TCI e Edumusei card

Biglietto famiglia € 9,5

2 adulti + 2 o 3 bambini 8-17 anni

Gratuito

Bambini fino a 8 anni non compiuti (con un adulto-escluso scolaresche), residenti Comune di Monteriggioni, guide e insegnanti al seguito di gruppi organizzati, disabili compresi gruppi organizzati

## 2.3 Percorso didattico “Monteriggioni In Arme”

### *Orari di apertura*

Gli orari di apertura variano in base al periodo dell'anno, tenendo conto delle caratteristiche di stagionalità dell'attività.

Viene garantita l'apertura del percorso didattico “Monteriggioni in Arme”, salvo impedimenti di forza maggiore, con i seguenti orari:

Bassa Stagione

Aperto tutti i giorni eccetto il martedì dalle 10,00 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 16,00

Media Stagione

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 18,00

Alta Stagione

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 19,30

Chiuso a Natale e per 30 giorni circa nel periodo metà gennaio-metà febbraio

Il Percorso didattico effettua aperture straordinarie notturne nel caso di particolari iniziative promosse dal Comune di Monteriggioni o dalla Regione Toscana.

### *Prenotazioni e accessi per gruppi*

Il percorso didattico “Monteriggioni in Arme” è visitabile senza necessità di effettuare preventiva prenotazione o comunicazione.

Nel caso di visite da parte di gruppi è preferibile accedere al Percorso didattico in gruppi di massimo 25 persone, al fine di permettere una visita piacevole, essendo gli spazi delle sale museali molto ridotti.



### *Adeguatezza degli operatori*

Il personale addetto al percorso didattico è adeguato allo svolgimento delle mansioni, in particolare:

- È in grado di fornire indicazioni elementari sulle tematiche di carattere storico, artistico e culturale trattate all'interno delle sale espositive della mostra
- È cortese e accoglie in maniera propositiva suggerimenti e critiche da parte dei visitatori
- Ha un aspetto ordinato e indossa un cartellino di riconoscimento
- Possiede buone capacità di gestire gli imprevisti
- Parla diverse lingue straniere: inglese, spagnolo, francese, tedesco, russo

### *Tempi di attesa*

Il tempo di attesa prima che si liberi un operatore per consentire l'ingresso alle sale è, di norma, non superiore a 5 minuti.

Il tempo di attesa prima che l'operatore risponda alle telefonate è, di norma, non superiore a 1 minuto.

Il tempo di attesa prima che l'operatore risponda alle richieste pervenute tramite email è, di norma, non superiore a 1 giorno.

Nel caso di gruppi numerosi il tempo di attesa per la visita tra un sottogruppo e l'altro è di circa 15 minuti.

### *Attività*

Vengono organizzate visite e percorsi guidati in occasione di iniziative di particolare rilievo oppure su richiesta per gruppi.

Vengono organizzati, nell'ambito di specifici progetti, laboratori artistici e di animazione per scolaresche.

Il gestore organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale collaborando occasionalmente con reti museali come Fondazione Musei Senesi.

## 2.3 Percorso didattico “Monteriggioni In Arme”

### *Bookshop*

Il Percorso didattico “Monteriggioni in Arme” è dotato di un bookshop in comune con l’Ufficio Informazioni Turistiche, che mette a disposizione libri e pubblicazioni riguardo la storia della fortezza di Monteriggioni e dei punti d’interesse del territorio comunale, guide turistiche regionali, libri dedicati al percorso della Via Francigena, mappe escursionistiche.

### *Convenzioni e scontistiche*

Si garantiscono tariffe agevolate per i soci del Touring Club Italiano e per i possessori della Edumusei Card.

### *Attrezzature per portatori di handicap*

Al fine di garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità dell'edificio e ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche, l'edificio è dotato di montascale per portatori di handicap; il personale provvede a fornire l'assistenza necessaria per la messa in funzione di tale strumento.

### *Servizi igienici*

All'interno dell'edificio in cui è situato il Percorso didattico sono disponibili i servizi igienici per i visitatori, anche per portatori di handicap.

## 2.3 Camminamenti sulla Cinta Muraria

I Camminamenti sulle Mura permettono di visitare due sezioni della cinta muraria, dai quali il visitatore gode di una splendida vista sul panorama circostante, vale a dire sui territori della Montagnola, del Chianti e della Val d'Elsa.

Il Camminamento sulle mura è composto da due sezioni:

- Camminamento Sud, adiacente alla Porta Romea  
Dal lato sud del camminamento sono visibili:
  - il rilievo collinare della Montagnola Senese, una delle aree più interessanti della Toscana per la notevole qualità ambientale e per la presenza di un'alta densità di bellezze naturali, artistiche e storiche
  - il borgo di Quercegrossa
  - la zona del Chianti, il cui paesaggio è caratterizzato dalla presenza di vigneti e oliveti; è ben visibile il paese di Castellina in Chianti
  - il moderno centro di Castellina Scalo
- Camminamento Nord, adiacente alla Porta San Giovanni  
Dal lato nord del camminamento si possono vedere:
  - la Montagnola Senese
  - Volterra
  - il borgo di Abbadia a Isola, situato lungo l'antico tracciato della via Francigena, il cui monastero fu fondato il 4 Febbraio 1001 dalla contessa Ava, vedova di un nobile di stirpe Longobarda e signore di Staggia
  - la piana del Casone, che fu sede di una grande necropoli utilizzata dalla metà del VII secolo a.C. fino al periodo imperiale romano
  - Castiglion Ghinibaldi, castello conquistato e demolito dai fiorentini nel 1158 e acquistato nel 1238 da Ghinibaldo di Saracino, sposo di Sapia dei Salvani, celebre per essere stata citata da Dante nel XIII Canto del Purgatorio.
  - San Gimignano

## 2.4 Camminamenti sulla Cinta Muraria

## Contatti

Ufficio Turistico di Monteriggioni

P.za Roma, 23

53035 Monteriggioni (Siena-Italy)

tel./fax +39 0577 304834.

mail: [info@monteriggioniturismo.it](mailto:info@monteriggioniturismo.it)

pec: [annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it](mailto:annodomini1213@pec.monteriggioniturismo.it)

sito web: [www.monteriggioniturismo.it](http://www.monteriggioniturismo.it)

## Tariffe

I Camminamenti sulle Mura fanno parte del circuito di attrazioni turistiche gestite dalla Monteriggioni AD 1213 srl; è pertanto prevista una tariffa all inclusive che permette al visitatore di accedere alle attrattive. Il biglietto può essere acquistato in una delle due biglietterie situate nei punti di accesso dei Camminamenti sulle Mura oppure presso l'Ufficio Informazioni Turistiche.

Biglietto unico camminamenti sulle mura e Percorso didattico "Monteriggioni in Arme"

Intero € 3

Ridotto € 2

gruppi a partire da 15 paganti, pellegrini con credenziale, ultrasessantacinquenni, soci TCI e Edumusei card

Biglietto famiglia € 9,5

2 adulti + 2 o 3 bambini 8-17 anni

Gratuito

Bambini fino a 8 anni non compiuti (con un adulto-escluso scolaresche), residenti Comune di Monteriggioni, guide e insegnanti al seguito di gruppi organizzati, disabili compresi gruppi organizzati

## 2.4 Camminamenti sulla Cinta Muraria

***Orari di apertura***

Gli orari di apertura variano in base al periodo dell'anno, tenendo conto delle caratteristiche di stagionalità dell'attività. Viene garantita l'apertura dei Camminamenti sulle Mura, salvo impedimenti di forza maggiore, con i seguenti orari:

**Bassa Stagione**

Aperto tutti i giorni eccetto il martedì dalle 10,00 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 16,00

**Media Stagione**

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 18,00

**Alta Stagione**

Aperto tutti i giorni dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 19,30

Chiuso a Natale e per 30 giorni circa nel periodo metà gennaio-metà febbraio

***Prenotazioni e accessi per gruppi***

I Camminamenti sulle Mura sono visitabili senza necessità di effettuare preventiva prenotazione o comunicazione.

***Tempi di attesa***

Il tempo di attesa prima che si liberi un operatore per consentire l'ingresso al camminamento è, di norma, non superiore a 5 minuti.

***Adeguatezza degli operatori***

Il personale addetto ai camminamenti sulle mura è adeguato allo svolgimento delle mansioni, in particolare:

- È in grado di fornire indicazioni elementari sulle tematiche di carattere storico, artistico e culturale riguardanti il borgo di Monteriggioni
- È in grado di riconoscere e indicare al visitatore i punti d'interesse visibili dai camminamenti
- È cortese e accoglie in maniera propositiva suggerimenti e critiche da parte dei visitatori
- Ha un aspetto ordinato e indossa un cartellino di riconoscimento
- Possiede buone capacità di gestire gli imprevisti
- È in grado di comunicare correttamente in lingua italiana e inglese

I Camminamenti sulle Mura sono dotati di un sistema di segnaletica tradizionale integrato con codici a barre bidimensionali (QR Code) e un'applicazione per *mobile*.

- Cartellonistica tradizionale: il sistema di cartellonistica è finalizzato a facilitare la localizzazione dei principali luoghi di interesse turistici, artistici, culturali.
- Applicazione e QR Code: l'applicazione "Monteriggioni" di Fondazione Musei Senesi, è scaricabile da Apple Store e Google Play. Anche chi non è in possesso di dispositivi di ultima generazione, può accedere a una parte dei contenuti – tramite apposito lettore – "fotografando" i codici QR posti sui pannelli.

La visita si articola in quattro percorsi, contraddistinti da un colore guida, che dal castello si estendono ai camminamenti sulle mura, quindi alle immediate vicinanze del borgo e infine agli itinerari sul territorio. Navigando nella app, è possibile selezionare i diversi percorsi e accedere ai vari punti di interesse, corredati da una serie di approfondimenti multimediali specifici, che permettono di arricchire la visita con nuovi e preziosi elementi. Tali informazioni sono accessibili anche selezionando l'opzione "QR" dalla barra di navigazione della app – posizionata nella parte inferiore del display – e inquadrando il QRcode posto in ciascuno dei pannelli informativi.

È inoltre possibile utilizzare la funzionalità "mappa" che consente, grazie al collegamento satellitare, di individuare e raggiungere agilmente i punti di interesse.

Dai camminamenti posti sulla sommità della cinta muraria è possibile scoprire le funzionalità di realtà aumentata della App.

L'App attualmente è disponibile in italiano, inglese e tedesco.

## 2.4 Camminamenti sulla Cinta Muraria

### *Attrezzature per portatori di handicap*

Attualmente i Camminamenti sulle Mura non sono dotati di strumenti adeguati per garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità dell'attrazione finalizzati al superamento e all'eliminazione delle barriere architettoniche.

### *Servizi igienici*

Nell'area di pertinenza dei Camminamenti sulle mura non sono disponibili i servizi igienici per i visitatori.