
Carta servizi civici musei del comune di Udine

Release version: latest

comune Palermo

04 giu 2018

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Che cos'è la carta dei servizi | 3 |
| 1.1 | Riferimenti normativi | 3 |
| 1.2 | Principi fondamentali | 4 |
| 1.2.1 | Uguaglianza | 4 |
| 1.2.2 | Continuità | 4 |
| 1.2.3 | Partecipazione | 4 |
| 1.2.4 | Sicurezza e riservatezza | 4 |
| 1.2.5 | Disponibilità e chiarezza | 5 |
| 1.2.6 | Qualità dei servizi | 5 |
| 1.3 | I servizi offerti | 5 |
| 1.3.1 | Visite | 6 |
| 1.3.2 | Formazione e didattica | 6 |
| 1.3.3 | Promozione e comunicazione | 6 |
| 1.4 | Punti di accesso, recapiti e orari | 6 |
| 1.5 | Il responsabile del servizio | 7 |
| 2 | Standard di qualità e diritto di rimborso | 9 |
| 2.1 | Gli standard di qualità | 9 |
| 3 | Status giuridico | 11 |
| 3.1 | Programmazione e risorse finanziarie | 11 |
| 3.2 | Strutture e sicurezza | 11 |
| 3.3 | Organizzazione e risorse umane | 11 |
| 3.4 | Gestione e cura delle collezioni | 11 |
| 3.5 | Servizi al pubblico | 11 |
| 4 | Rapporti con i cittadini | 13 |
| 4.1 | Reclami e suggerimenti | 13 |
| 4.2 | Indagini di soddisfazione | 13 |
| 4.3 | Diritti e doveri degli utenti | 14 |



Finalità, missione e caratteristiche del servizio

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, cui è tenuta la Pubblica Amministrazione in base alla Costituzione Italiana e a normative successive.

Descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso le quali il servizio viene attuato, reciproci diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

Individua e monitora gli standard di qualità e guida i servizi verso la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo, inteso come «istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico» comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Il suo aggiornamento, a cura del Direttore del Sistema Museale Cittadino e previa approvazione della Giunta Comunale, è previsto con cadenza periodica e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, del Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, di nuove esigenze e/o opportunità di servizio, di apertura di nuovi spazi museali.

1.1 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nello Statuto dei Civici Musei approvato con delibera del Consiglio Comunale del 12.03.1976 e ss. modifiche nonché nelle seguenti disposizioni di legge:

- 1994, Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;
- 1994, Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre «Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico»;
- 1998, Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999, Decreto legislativo n. 286, art. 11;

- 2000, Legge n. 328 «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali» prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000, Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2001, Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del
- 10 maggio «Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei»;
- 2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2006, Legge regionale n. 25 «Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico».

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La carta è inoltre ispirata al Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.

1.2 Principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

1.2.1 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 garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

1.2.2 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

1.2.3 Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

1.2.4 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.

1.2.5 Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

1.2.6 Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla normativa regionale.

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

In particolare:

- ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità;
- si impegna ad utilizzare tutti gli strumenti idonei a rendere più efficace ed efficiente la gestione dei servizi museali in conformità alla DPCM del 27/01/94 in materia di gestione dei pubblici servizi;
- persegue la soddisfazione degli utenti e il rispetto delle loro esigenze tenendo conto delle diversificazioni tra categorie;
- utilizza al meglio le risorse a disposizione nel rispetto dei programmi stabiliti.

1.3 I servizi offerti

I Civici Musei erogano in forma diretta i seguenti servizi:

- pubblica fruizione dei beni culturali e delle conoscenze ad essi legate anche mediante la realizzazione di didascalie, pannelli e schede mobili che permettano la comprensione di tali beni da parte del pubblico anche non specializzato;
- esposizione, permanente e/o a rotazione delle collezioni;
- produzione di pubblicazioni a carattere scientifico e divulgativo e sostegno a pubblicazioni di carattere scientifico e divulgativo relative ad argomenti inerenti l'ambito culturale dei Musei;
- attività espositiva temporanea con la realizzazione di mostre tematiche anche con materiali in prestito provenienti da altri musei e istituzioni culturali simili o da privati;
- promozione culturale e conoscenza dei beni culturali del territorio mediante l'organizzazione, anche in collaborazione con le associazioni culturali locali, nonché con le soprintendenze di settore e altre eventuali Istituzioni, di attività di promozione e valorizzazione del patrimonio quali: visite guidate; creazione di itinerari storico-artistici e naturalistici; conferenze; presentazione di libri;
- adesione – in collaborazione o anche con delega al soggetto gestore - alle campagne ministeriali, regionali o provinciali di promozione dei beni culturali;
- informazione del pubblico e promozione della partecipazione dei cittadini alle iniziative di conoscenza del patrimonio culturale e di sensibilizzazione nei confronti di questo.

I Civici Musei affidano in gestione esterna a seguito di esperimento di asta pubblica i seguenti servizi:

- sorveglianza dei percorsi di visita;

- vigilanza;
- pulizia;
- servizi di book shop e di guardaroba;
- servizi di accoglienza e di guida;
- servizi di didattica;
- servizi di biglietteria.

1.3.1 Visite

1.3.2 Formazione e didattica

1.3.3 Promozione e comunicazione

1.4 Punti di accesso, recapiti e orari

I Civici Musei e Gallerie di Storia e Arte del Comune di Udine sono un complesso museale di proprietà del Comune.

Istituiti nel 1865 ed aperti al pubblico nel 1866 presso il Palazzo Bartolini, furono trasferiti nell'attuale sede del Castello nel 1906. Sono classificati nella categoria dei Musei multipli ai termini della Legge regionale n.60 del 18.11.1976.

Fanno parte dei Civici Musei di Udine:

1. **Sede del Castello** (Galleria d'Arte Antica- Galleria dei disegni e delle stampe - Museo friulano della fotografia - **Referente: dott.ssa Silvia Bianco** – tel. 0432/414719 - fax 0432/271982– email:), che include:
 - (a) **Galleria d'Arte Antica**, - situata al piano nobile del Castello ai lati del salone del Parlamento, la pinacoteca raccoglie in 14 sale dipinti provenienti da chiese, case e palazzi della regione, così da permettere al visitatore di seguire con sufficiente agevolezza l'evoluzione dell'arte nella zona, specie nel periodo dal XV al XVIII secolo. Tra gli artisti presenti si segnalano: Caravaggio, Giambattista Tiepolo, Pomponio Amalteo, Nicolò Grassi, Antonio Carneo, Pellegrino da S. Daniele, il Pordenone, Andrea Bellunello;
 - (b) **Galleria dei disegni e delle stampe**, ospitata al terzo piano del Castello, si conservano circa 8.000 disegni e stampe. Sono esposte al pubblico una selezione di circa 200 esemplari tra cui di particolare interesse sono le cartografie antiche;
 - (c) **Museo friulano della fotografia**, situato al terzo piano del Castello è attivo dal 2001. Presenta una selezione di circa 100 fotografie provenienti dalla collezione della fototeca (circa 200.000 immagini) che vengono esposte a rotazione.
2. **Gallerie del Progetto**: dedicate ai disegni e ai progetti architettonici. Sede: Palazzo Valvason Morpurgo, Via Savorgnana, 12 (**Referente: dott.ssa Silvia Bianco** – tel. 0432/414719 - fax 0432/271982 – email).
3. **Museo Etnografico**: collezioni di oggetti della tradizione, della cultura popolare e della storia del Friuli. Sede: Palazzo Giacomelli, Via Grazzano 1 (**Referente: dott.ssa Tiziana Ribrezzi** – tel. 0432/271921 - fax 0432/271907 – email).
4. **Galleria d'Arte Moderna** raccolte di opere di arte moderna e contemporanea italiana ed estera: Collezione Astaldi – Collezione Friam (astrattismo e minimalismo americano). Sede: Casa Cavazzini, Via Cavour 14 (**Referente: dott.ssa Vania Gransinigh** – tel 0432/295891 - fax 0432/504219 – email).

Inoltre, le sedi espositive:

Ex Chiesa di S. Francesco (Largo Ospedale Vecchio)

Galleria Tina Modotti (ex mercato del pesce – Via Paolo Sarpi)

Sono infine momentaneamente chiusi al pubblico i seguenti Musei:

1. **Museo Archeologico**
2. **Museo del Risorgimento**
3. **Museo Friulano di Storia naturale.**

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base rivolgendosi al Puntoinforma (via Savorgnana, 12, tel. 0432.414717 – 414718, puntoinforma@comune.udine.it) o alle Biglietterie delle sedi museali, consultando il sito del Comune e dei singoli Musei su (sezione Musei), il sito della rete museale provinciale (, sezione “Rete museale provincia di Udine”) e del Turismo regionale (sezione Musei) nonché tramite materiale cartaceo informativo .

L’orario di apertura al pubblico è stabilito dalla direzione dei Civici Musei, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato con gli stessi mezzi di cui sopra.

L’accesso alle Sedi museali è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale.

Il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e visionabili su alla sezione , Tariffe.

Alcune esposizioni possono essere gratuite.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l’ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto; la prenotazione può essere effettuata chiamando la Biglietteria dei Civici Musei (tel. 0432/271591).

È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

1.5 Il responsabile del servizio

Il Dirigente del Servizio è il dott. Marco Biscione.

Standard di qualità e diritto di rimborso

2.1 Gli standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso ciascuna delle sedi museali.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s' impegna a realizzare.

Gli standard di qualità, attuali e programmati, sono aggiornati ogni tre anni.

3.1 Programmazione e risorse finanziarie

3.2 Strutture e sicurezza

3.3 Organizzazione e risorse umane

3.4 Gestione e cura delle collezioni

3.5 Servizi al pubblico

Rapporti con i cittadini

4.1 Reclami e suggerimenti

Reclami, proposte e suggerimenti possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica ai recapiti indicati nella sezione “Punti di accesso, recapiti, orari” o a: Comune di Udine

Servizio Civici Musei via Lionello, 1, 33100 UDINE

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355.

e-mail:

I reclami 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 della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è anche disponibile il registro dei visitatori posto presso le biglietterie delle sedi museali.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento .

4.2 Indagini di soddisfazione

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini-questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di un'apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web).

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

4.3 Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.