
CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Il documento si ispira a:

- principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnicoscintifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)".

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Il Museo del Novecento, è un istituto del Comune di Milano, e dipende dalla Direzione Centrale Cultura del Comune di Milano.

LA SEDE

Il Museo del Novecento è situato all'interno del Palazzo dell'Arengario in piazza Duomo a Milano. Inaugurato nel dicembre 2010, il museo nasce dalla volontà di presentare al pubblico, in veste permanente, un percorso dedicato alla pittura e alla scultura italiana del XX secolo. Le opere di proprietà del Comune di Milano provengono dalle raccolte donate dai cittadini e agli acquisti effettuati nel corso del secolo scorso dalla Galleria d'Arte Moderna.

Dopo varie sedi provvisorie, Villa Reale, Pac, Cimac, nel 2000 la decisione di riconvertire gli spazi dell'Arengario a Museo del Novecento, a opera dell'allora assessore Salvatore Carrubba in accordo con il direttore Centrale Cultura Alessandra Mottola Molfino e con il Direttore delle Civiche Raccolte d'Arte Maria Teresa Fiorio, porta al concorso internazionale, vinto dal gruppo Rota (Italo Rota e Fabio Fornasari).

Il nuovo Museo del Novecento restituisce ai cittadini le proprie collezioni e conferisce il giusto riconoscimento a quei collezionisti, galleristi e istituzioni che nel corso di più di un secolo hanno collaborato a formare una delle più importanti raccolte di arte italiana del XX secolo, testimone del periodo forse più creativo e fertile della città di Milano.

MISSIONE

Il museo, presso il Palazzo dell'Arengario, mostra al pubblico circa quattrocento opere selezionate tra le quasi quattromila dedicate all'arte italiana del XX secolo proprietà delle raccolte d'arte civiche.

E' compito del Museo diffondere la conoscenza dell'arte del Novecento per generare pluralità di visioni e capacità critica. Conservare, studiare e promuovere il patrimonio pubblico e la cultura artistica del XX secolo tramite ricerca e attività didattica. Lavorare su più piani per favorire un approccio interculturale e coinvolgere un pubblico che spazia dagli addetti ai lavori, ai bambini, al visitatore di passaggio

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni frutto delle donazioni ricevute e degli acquisti effettuati dal Comune di Milano e successivamente destinate ai locali della Museo del Novecento;
- 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;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con altre istituzioni.

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo del Novecento di Milano si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo del Novecento di Milano 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

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

- 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, comunicati, diffusi a terzi.

- 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 s'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).

- 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 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".

Il direttore, il conservatore e tutto lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo del Novecento di Milano 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 in primo luogo tramite gli appositi cartelli informativi. Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base. E' possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Inoltre è attivo il sito internet del Museo del Novecento, nonché quello del Comune di Milano.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito del Museo del Novecento di Milano.

L'accesso al Museo è a pagamento, secondo deliberazione di Giunta del Comune di Milano.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: Museo del Novecento, via Marconi 1, 20121 Milano.

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

I DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti della Museo del Novecento di Milano sono tenuti ad 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, 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 eventuali bagagli, a depositarvi in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.

All'interno del 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;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

SERVIZI

Il Museo del Novecento di Milano mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizione permanente. L'esposizione occupa circa 7000 mq. e presenta circa 400 opere.
- Mostre temporanee In alcune sale del Museo del Novecento sono allestite regolarmente mostre collegate agli artisti e alle opere in collezione.
- Accesso ai depositi. I depositi sono visitabili da parte di studiosi che ne facciano motivata richiesta presso la Direzione.
- Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti, nonché consulenza museale e bibliografica locali, nazionali e internazionali;
- Progetti culturali. Numerose sono le attività proposte dal Museo del Novecento: dall'organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, ad incontri con autori e presentazione di volumi, dall'attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi e non agli eventi culturali organizzati in collaborazione con alcune associazioni culturali;
- Promozione. Tutte le attività, svolte e proposte, dal Museo del Novecento di Milano sono volte alla promozione del patrimonio culturale,
- Spazi in concessione. Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi: concessione occasionale di spazi a terzi ai sensi delle norme vigenti, utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali, concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione e dal Comune di Milano,
- Dispositivi e misure di sicurezza. Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale dell'intera Galleria e dei depositi sono sottoposte a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificati. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di

sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

GLI IMPEGNI DEL MUSEO

- Standard di qualità. Il Museo del Novecento specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa valori standard di riferimento da garantirsi necessariamente oltre a quanto indicato nel Museo, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.
- Gestione e cura delle collezioni. Conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
- La struttura. Nelle sale di esposizione del Museo è assicurata la presenza dei custodi addetti alla sorveglianza delle opere, ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C, possibilità di accesso dei disabili,
- Servizi al pubblico. È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica; orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di una guida breve per il visitatore; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo del Novecento di Milano svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale afferente al Museo del Novecento di Milano. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite la compilazione di questionari, messi a disposizione dei visitatori, su eventuali reclami e suggerimenti indirizzati poi al Comune di Milano.