



---

## CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO GALLERIA D'ARTE MODERNA DI MILANO

### CHE COS'É 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:

- i 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 tecnoscientifici 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)".

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

La Galleria d'Arte Moderna di Milano dipende dal Comune di Milano ed insieme ad altre strutture museali.

#### La sede

La Villa fu costruita per Lodovico Barbiano di Belgiojoso tra il 1790 e il 1796 su progetto dell'architetto Leopoldo Pollack.

Nel 1801, con l'arrivo dei francesi a Milano, la Villa fu scelta come residenza di Gioacchino Murat e della moglie Carolina Bonaparte e più tardi del vicerè Eugenio Beauharnais e di Augusta Amalia di Baviera. A Beauharnais, collezionista e mecenate,



si deve il completamento degli arredi e la commissione ad Andrea Appiani dell'affresco raffigurante il Parnaso.

Nel 1814, la Villa entrò a far parte della dotazione del Regno lombardo-veneto.

Fu il generale Radetzky, dopo i moti risorgimentali del 1848, ad usare nuovamente l'edificio sia come sede diplomatica sia poi come sua dimora.

Dopo la vittoria franco piemontese del 1859, fu Napoleone III a sostare per alcuni giorni a Villa Reale, lasciandola infine, come ultima residenza, al maresciallo Vaillant.

Il destino pubblico della Villa è legato all'Unità d'Italia. Come patrimonio del nuovo Stato Italiano, l'edificio passava nelle mani dei Savoia e della corona, e poi al demanio comunale, per essere destinato a sede delle collezioni d'arte moderna della città.

La Galleria d'Arte Moderna fu inaugurata ufficialmente nel 1921. Con il passare degli anni e l'accrescere della collezione si rese necessaria una ristrutturazione degli ambienti che tuttora la ospitano. L'ultimo intervento di restauro è datato nell'anno 2006 con la successiva riapertura al pubblico delle sale.

**Missione della Galleria d'Arte Moderna di Milano:** proporre un percorso educativo che conduca alla conoscenza di sé. Tale scopo è raggiungibile solo attraverso quelle funzioni primarie che il museo mette in pratica quotidianamente, ossia conservare, tutelare, promuovere e valorizzare un notevole patrimonio artistico frutto di una politica e di un gusto del collezionare volto all'arricchimento del patrimonio artistico e culturale della città di Milano, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. La Galleria d'Arte Moderna si pone quindi come tramite tra la città/territorio e la sua arte mettendo a disposizione dei suoi visitatori le proprie collezioni, oltre a quella permanente propria del Museo, anche quelle donate negli anni al Comune di Milano.

La Galleria assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni frutto delle donazioni ricevute dal Comune di Milano e successivamente destinate ai locali della Galleria d'Arte Moderna;
- 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 istituzioni importanti quali il Politecnico di Milano.

La Galleria d'Arte Moderna di Milano opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

---

Nello svolgimento delle proprie attività, la Galleria d'Arte Moderna 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, la Galleria si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

### **Imparzialità**

La Galleria d'Arte Moderna 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**

La Galleria d'Arte Moderna 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**

La Galleria 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**

Questa Galleria 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 della Galleria 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 alla Galleria d'Arte Moderna 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. Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la postazione di accoglienza situata all'ingresso principale, consultando il sito internet della Galleria d'Arte Moderna, il sito del Comune di Milano, tramite gli appositi cartelli informativi.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano in accordo con la direzione della Galleria, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso della Galleria, sul sito della Galleria d'Arte

Moderna di Milano e sul sito del Comune 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 apposito modulo in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo via Palestro, 16 -20100 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 Galleria d'Arte Moderna 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 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 eventuali bagagli, a depositarvi in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.

All'interno della Galleria 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 e che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## SERVIZI

---

La Galleria d'Arte Moderna di Milano mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- **Esposizione permanente.** L'esposizione occupa circa 4240 mq. e presenta circa 600 opere. Sul sito internet e all'interno del Museo sono regolarmente segnalate le opere che in quel momento non sono visibili, perché in prestito per mostre oppure in restauro.
- **Mostre temporanee.** In alcune sale della Galleria d'Arte Moderna 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.** La Galleria 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 dalla Galleria d'Arte Moderna: 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, dalla Galleria d'Arte Moderna 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 DELLA GALLERIA

---

- **Standard di qualità.** La Galleria d'Arte Moderna 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 della Galleria 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, la Galleria d'Arte Moderna 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 alla Galleria d'Arte Moderna 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.