

MUSEO BAGATTI VALSECCHI

CARTA DEI SERVIZI

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Museo si presenta e rende pubblici i propri servizi, definendo obiettivi e vincoli di fronte ai cittadini. I principi in essa definiti divengono strumento fondamentale di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi al fine di garantire gli standard dichiarati 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 tecnico-scientifici 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 e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997, n.59)";
- Deliberazione Giunta Regionale 20 dicembre 2002 - N7/II643 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia";
- D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

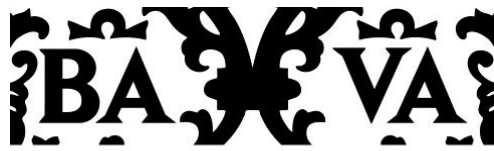
Ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo Bagatti Valsecchi è una casa museo gestita dall'omonima fondazione Onlus di diritto privato; si trova all'interno di Palazzo Bagatti Valsecchi, stabile di proprietà di Regione Lombardia.

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE



MUSEO BAGATTI VALSECCHI

Nata nel 1974, la Fondazione Bagatti Valsecchi Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale dal 1998) è un ente di diritto privato avente personalità giuridica (Decreto Regionale n.473 del 19 maggio 1975, ai sensi e per gli effetti del'art.12, ultimo comma, della legge regionale 12 luglio 1974, n.39).

LA SEDE

Il Museo Bagatti Valsecchi occupa il piano nobile dell'omonimo Palazzo, che affaccia su via Gesù 5 e via Santo Spirito 10, nel cuore di Milano. L'immobile fu ristrutturato in stile neorinascimentale a partire dagli anni ottanta dell'Ottocento dai fratelli Fausto e Giuseppe Bagatti Valsecchi. Nei medesimi anni i due iniziarono a collezionare opere d'arte quattro-cinquecentesche con l'intento di arredare la propria dimora e di trasformarla nella fastosa rievocazione di una dimora del Rinascimento italiano. Dopo la morte di Fausto e di Giuseppe, casa Bagatti Valsecchi continuò a essere abitata dai loro eredi sino al 1974, anno in cui venne costituita la Fondazione Bagatti Valsecchi alla quale fu donato il patrimonio delle opere d'arte raccolte dai due fratelli. Contestualmente, Regione Lombardia acquistava il Palazzo impegnandosi ad ospitare al piano nobile il neocostituito Museo Bagatti Valsecchi al fine di preservare l'indissolubile unità tra ambienti e opere d'arte, che rappresenta il cuore della coerente operazione collezionistica di fine Ottocento. Vent'anni dopo, nel 1994, apriva al pubblico il Museo Bagatti Valsecchi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo Bagatti Valsecchi 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 Bagatti Valsecchi 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

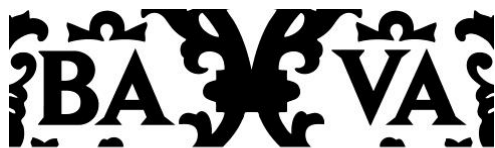
I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- PARTECIPAZIONE

Il Museo Bagatti Valsecchi 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.



MUSEO BAGATTI VALSECCHI

- DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA

Il personale incaricato ispira il proprio 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)"; dalla Deliberazione Giunta Regionale 20 dicembre 2002 - N7/II643 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia"; dal D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

Il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e tutto lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

MISSIONE

La Fondazione Bagatti Valsecchi Onlus ha quale missione la gestione del Museo Bagatti Valsecchi, che conserva ed espone al pubblico, nell'ambiente che le è proprio e che le è inseparabile, la raccolta d'arte dei fratelli Fausto e Giuseppe Bagatti Valsecchi, collezione che non potrà mai essere smembrata.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- lo spirito di tutela, promozione e valorizzazione delle cose di interesse artistico e storico facenti parte la raccolta, di cui alla Legge 1° giugno 1939, n. 1089
- la realizzazione e la promozione di attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, attività formativa e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul proprio patrimonio e sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con importanti istituzioni quali Regione Lombardia.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZI

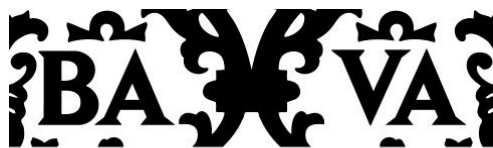
Il Museo Bagatti Valsecchi mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | STANDARD DI RIFERIMENTO | IMPEGNO DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI |
|---------------------------------|---------------------------------|--|
| ACCESSO | | |
| Regolarità e continuità | | |
| Orario di apertura | Minimo di 6 ore | Da martedì a domenica, dalle 13 alle 17.45 |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni ad eccezione dei | Tutti i giorni ad eccezione dei |



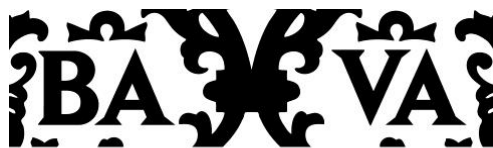
MUSEO BAGATTI VALSECCHI

| | | |
|--|--|---|
| | seguenti giorni di chiusura: - non più di un giorno settimanale feriale - giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre) | seguenti giorni di chiusura: Lunedì 1° e 6 gennaio, Pasqua e Pasquetta, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 7, 8, 25 e 26 dicembre) |
| Attesa per l'acquisto del biglietto | | |
| In sede Su prenotazione | Tempi massimi di attesa: sedi con visitatori annui>500.000: 120' sedi con visitatori annui>200.000: 60 sedi con visitatori annui<200.000: 30' Tempi massimi di attesa per classi di sedi: sedi con visitatori annui>500.000 : 30' sedi con visitatori annui>200.000: 20' sedi con visitatori annui<200.000 :15' Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza | Tempi massimi di attesa: 15' |
| Accoglienza | | |
| Informazione e orientamento: esistenza di un punto informativo | SI | Le informazioni vengono erogate dal personale, presso la biglietteria. |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito | SI | Presso la biglietteria del Museo è disponibile, nella doppia versione italiano e inglese, un pieghevole gratuito corredato di mappa contenente le informazioni di servizio e un inquadramento essenziale del Palazzo e delle collezioni |
| Disponibilità di informazioni on line sui servizi | SI | www.museobagattivalsecchi.org Facebook/ Museo Bagatti Valsecchi Instagram/ museobagattivalsecchi |
| Presenza di segnaletica | SI | Il percorso di visita è chiaramente indicato all'ingresso della prima sala della casa museo tramite una palina porta schede e schede mobili disponibili in sette lingue. |
| Accesso facilitato per persone | | |
| Con disabilità | SI | Il Museo è accessibile al 100% a persone con disabilità o mobilità ridotta. |
| | | |
| FRUIZIONE | | |



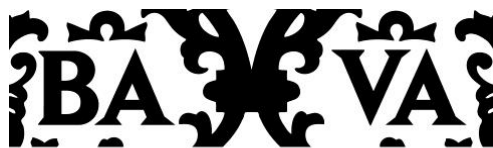
MUSEO BAGATTI VALSECCHI

| Ampiezza | | |
|--|---|--|
| Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione | Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria | Il Museo ha il 100% di sale aperte al pubblico, eccezione fatta per saltuarie occasioni nelle quali vengono chiusi alcuni ambienti a causa di lavori di manutenzione o per ospitare eventi privati. Tali chiusure interessano al massimo il 10-15% del percorso espositivo. In questi casi, i visitatori sono sempre preventivamente informati e vengono attuate misure compensative quali la riduzione sul biglietto di ingresso. |
| - spazi dedicati alla fruizione | Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria | Il Museo ha il 100% di sale fruibili al pubblico. |
| Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi | Tempi massimi di attesa; 30' | La visita al Museo non comporta tempi di attesa. |
| - attesa per l'accesso alla visita per scuole | Tempi massimi di attesa; 30' | La visita al Museo non comporta tempi di attesa. |
| - attesa per l'accesso per altre categorie | Tempi massimi di attesa; 30' | La visita al Museo non comporta tempi di attesa. |
| Efficacia della mediazione | | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni | | |
| - pannelli e/o schede mobili | SI | Schede mobili in sette lingue sono presenti in ciascuna sala espositiva |
| - guide brevi | SI | La guida del Museo nella doppia edizione italiano e inglese è in vendita presso la biglietteria e tramite lo shop online al costo di 18 euro |
| - catalogo generale | SI | Il catalogo scientifico delle collezioni è edito dalla casa editrice Electa (R. Pavoni, a cura di, <i>Museo Bagatti Valsecchi</i> , voll. 1 - 2, Milano 2003-2004) |
| - audioguide | SI | Le audioguide, disponibili in sette lingue (italiano, inglese, cinese, francese, giapponese, tedesco, russo), sono comprese nel biglietto di ingresso al museo e vengono distribuite presso la biglietteria. Il percorso guidato è inoltre scaricabile dal sito del Museo. |
| - visite didattiche | SI | Il Museo organizza visite guidate, |



MUSEO BAGATTI VALSECCHI

| | | |
|--|--|--|
| | | il cui calendario è pubblicato sul proprio sito internet. Contattando la segreteria didattica, è inoltre possibile prenotare visite <i>ad hoc</i> sia in orario di apertura ordinaria che in orario di apertura straordinaria, del Museo. |
| - strumenti multimediali | SI | La app del Museo contenente spiegazioni, approfondimenti, animazioni e video, è disponibile gratuitamente sulle piattaforme AppStore e Google Play Store. |
| - strumenti on line | SI | Il sito del Museo presenta un'articolazione dettagliata, ma user friendly, con immagini ad alta risoluzione e approfondimenti sul Palazzo, la famiglia e le collezioni. È inoltre disponibile il tour virtuale della Casa Museo grazie al Google Arts & Culture. |
| Assistenza qualificata per categorie svantaggiate: | | |
| - in via continuativa | NO | Non presente |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa. | NO | Non presente |
| Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive | | |
| esistenza di strumenti e sussidi specifici | SI | La videoguia per non udenti in lingua LIS, realizzata dall'Ente Nazionale Sordi in collaborazione con il Museo, è scaricabile gratuitamente su AppStore e Google Play Store, |
| esistenza di percorsi specifici | NO | |
| | | |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | | |
| Regolarità e continuità | | |
| Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato | Minimo di 6 ore | Gli uffici e il personale sono in sede dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18. |
| Orario per la consultazione della documentazione per la didattica | Non meno del 50% dell'orario di apertura | Biblioteca e archivi sono consultabili, previo appuntamento, da lunedì a venerdì 9-18. |
| Ampiezza | | |



MUSEO BAGATTI VALSECCHI

| | | |
|--|--|---|
| Iniziative: | Ove esistenti, specificare tipologia, numero iniziative programmate, modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, ecc. | |
| - visite e percorsi tematici | SI | Visite guidate in italiano e in inglese sono organizzate con cadenza mensile. |
| - laboratori artistici e di animazione | SI | Laboratori didattici per bambini e famiglie sono organizzati con regolarità, talvolta a corredo delle iniziative temporanee. |
| - corsi di formazione per docenti scolastici | NO | |
| - corsi di formazione per operatori didattici | SI | Operatori e guide vengono formati dal responsabile didattico del Museo |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | SI | Progetti <i>ad hoc</i> con le scuole sono realizzati con regolarità, in particolare all'interno del progetto Alternanza Scuola-Lavoro |
| - altre iniziative | SI | |

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

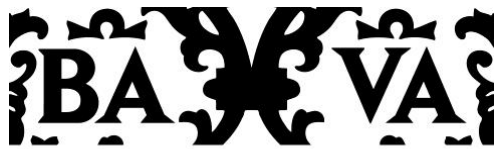
RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali tramite le seguenti modalità:

- Compilando il modulo di reclamo di seguito riportato e consegnandolo al personale della biglietteria;
- Compilando il modulo di reclamo di seguito riportato e spendendolo all'indirizzo mail reclami@museobagattivalsecchi.org
- Inviando una mail all'indirizzo reclami@museobagattivalsecchi.org

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e, qualora lo valuti necessario, provvederà al rilascio di un biglietto gratuito.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi.



MUSEO BAGATTI VALSECCHI

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni