



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Carta della qualità dei servizi

2016

I - PRESENTAZIONE

COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Pinacoteca di Brera si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II - DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

PINACOTECA DI BRERA

Via Brera 28 - 20121 Milano
www.pinacotecabrera.org
Tel. 02722631 – Fax 0272001140

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridica

La Pinacoteca di Brera, museo statale, è istituto dotato di autonomia speciale.

Sede

La Pinacoteca di Brera ha sede al piano nobile dell'omonimo palazzo barocco, già appartenente ai Gesuiti. L'edificio oltre alla Pinacoteca già da fine Settecento ospita importanti istituzioni culturali milanesi la cui storia è strettamente intrecciata: la Biblioteca Nazionale Braidense, l'Orto Botanico, l'Osservatorio Astronomico, l'Istituto di Scienze e Lettere e l'Accademia di Belle Arti le cui aule si diramano in tutti gli ambienti a piano terreno.

Storia

L'origine della Pinacoteca di Brera è legata alla istituzione (1776) dell'Accademia di Belle Arti ma la formazione di una vera raccolta si ha solo nel periodo napoleonico quando a Milano, capitale del Regno d'Italia, affluirono dipinti provenienti dai territori conquistati: dalla Lombardia, dal Veneto, dall'Emilia Romagna, dalle Marche, asportati da chiese e conventi sconsecrati e statalizzati.

Accresciuta con lasciti, doni, acquisti per tutto l'Ottocento e il Novecento, la Pinacoteca, staccatasi dall'Accademia nel 1882, mostra oggi solo un terzo delle opere che le appartengono.

L'itinerario di visita - che attende di essere razionalizzato non appena sarà possibile disporre di una serie di grandi ambienti a piano terreno del Palazzo di Brera - si sviluppa secondo una sequenza cronologica e per aree culturali omogenee.

Nella lunga galleria iniziale è possibile vedere gli *Uomini d'arme* di Donato Bramante e parti superstiti dell'ampio ciclo decorativo realizzato da Bernardino Luini per la villa della Pelucca.

Il percorso cronologico prende avvio a rigore con gli affreschi trecenteschi tolti nel 1949 dall'Oratorio Porro di Mocchirolo e ricomposti nella seconda sala della Pinacoteca. Seguono opere dal Duecento al primissimo Cinquecento, tutte accomunate dal "fondo oro" in cui spiccano alcuni capisaldi del cosiddetto Gotico internazionale. Si passa alla pittura veneta e lombarda del Quattro e Cinquecento, ospitata nei grandi saloni napoleonici e in alcuni ambienti adiacenti, dove sono esposte opere famose di maestri del Rinascimento da Mantegna ai manieristi lombardi per procedere con i maestri ferraresi, marchigiani ed emiliani nelle sale che si affacciano sul cortile d'onore.

In un isolamento programmatico sono esposti Piero della Francesca, Bramante e Raffaello. La scelta delle opere secentesche punta non solo sui Carracci e Caravaggio ma anche sui pittori lombardi sino ai capiscuola del barocco internazionale. Il Settecento è diviso tra produzione sacra e profana, opere di grande formato di destinazione chiesastica ma anche ritratti, vedute, scene di genere di Tiepolo, Canaletto, Bellotto e Guardi.

L'Ottocento è illustrato da poche opere di grande notorietà di Hayez, Fattori, Lega, Segantini, Pellizza da Volpedo. Alla donazione di Maria ed Emilio Jesi e al lascito di Lamberto Vitali sono stati destinati spazi adiacenti ai saloni napoleonici.

Missione

La Pinacoteca di Brera ha come finalità istituzionale quella di accrescere, raccogliere, conservare, esporre, valorizzare e illustrare al pubblico, in una prospettiva di costante aggiornamento, il proprio patrimonio, costituito da documenti figurativi (prevalentemente dipinti, disegni, sculture, fotografie storiche) in larga maggioranza italiani dal XIII al XX secolo.

Opera inoltre per approfondire ed estendere la conoscenza storico artistica del patrimonio culturale Italiano, anche attraverso l'attività di conservazione e restauro.

Esercita ricerca storico artistica, museale, progettuale e si pone come punto d'incontro tra la comunità scientifica nazionale e quella internazionale per favorire e sviluppare il confronto, collaborazioni reciproche, integrazioni e sinergie.

Progetta e realizza mostre e programmi culturali, svolge attività educative in una prospettiva di didattica permanente.

Promuove una accessibilità diffusa e articolata alle proprie collezioni da parte di categorie di pubblico diversificate, contribuendo in particolare alla crescita del dialogo interculturale e al coinvolgimento di pubblici tradizionalmente lontani, sia a scopo educativo sia a scopo di intrattenimento.

COMPITI E SERVIZI

Compiti

Sono da intendersi come compiti fondamentali, sia per quanto riguarda le collezioni che per quanto riguarda il pubblico, quelli dichiarati nella missione.

Servizi:

a) gestiti direttamente:
produzione di pubblicazioni;
iniziative culturali (mostre, concerti, conferenze, proiezioni);
servizi educativi (progetti pilota per le scuole, corsi di aggiornamento per insegnanti, attività del fine settimana);
vendita immagini fotografiche;
consultazione archivi (documenti, disegni, immagini della Fototeca corrente e storica);
sito Internet;
modulistica on line;
affitto spazi per manifestazioni culturali.

b) gestiti dal Concessionario (Skira Editore):
bookshop;
guardaroba per borse ingombranti, ombrelli (non custodito);
prenotazioni;
visite guidate alle collezioni anche in lingua straniera;
noleggio audioguide;
informazioni e accoglienza.

Servizi nel dettaglio:

Esposizione permanente:

superficie espositiva di ca. 3000 mq., ca. 650 opere esposte (dato indicativo e soggetto a variazioni per prestiti e restauri)

Presso la postazione di accoglienza e sul sito Internet sono segnalate le opere in prestito e restauro.

Mostre temporanee:

Nel percorso della Pinacoteca possono essere allestite mostre temporanee collegate alla collezione o realizzate in collaborazione con soggetti esterni.

Depositi, gabinetto dei disegni e fototeca storica.

Sono visitabili da parte di studiosi che facciano motivata richiesta al Soprintendente.

La fototeca custodisce oltre 20.000 immagini, il gabinetto dei disegni oltre 900 disegni antichi.

Accoglienza e informazioni

La postazione è collocata presso la biglietteria del museo.

Cataloghi e stampa

Guide e cataloghi sulla Pinacoteca e sulle mostre realizzate ed in corso sono in vendita presso il bookshop

Servizi educativi

Svolgono compiti definiti nella sezione *Educazione e didattica*.

Garantiscono il controllo scientifico di tutte le iniziative didattiche, sia realizzate dal museo che dal concessionario.

Sito web

Il sito del museo (www.pinacotecabrera.org) fornisce informazioni sulle collezioni, le iniziative del Museo, le modalità di accesso e di partecipazione, i servizi al pubblico.

Servizio di biglietteria

Il biglietto è unico e comprende la visita ad eventuali mostre temporanee. Gratuità e riduzioni sono concesse ai termini di legge. Il servizio è affidato in concessione.

Servizio di vendita fotografie e autorizzazioni di riproduzione

Per informazioni: pin-br@beniculturali.it

Servizio guardaroba

Sono disponibili armadietti self service non custoditi di uso gratuito.

Libreria

E' situata all'ingresso del museo, in una sala in cui si confluisce anche al termine del percorso di visita.

Spazi in concessione

Forme di utilizzo degli spazi del Museo ed annessi sono offerte anche al di fuori dell'orario di apertura e nel rispetto delle normative vigenti:

- concessione occasionale di spazi della Pinacoteca e locali di pertinenza;
- concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche;

Le richieste vanno indirizzate al Direttore e da questo autorizzate.

FRUIZIONE

Sale aperte

Sale I – XXXVIII, corrispondenti al 100% delle sale.
Eventuali chiusure temporanee o di singole sale sono segnalate all'ingresso.

Spazi dedicati alla fruizione

gli spazi allestiti per l'esposizione corrispondono al 95% dello spazio museale. I restanti spazi, adibiti a deposito, sono accessibili agli studiosi su appuntamento. I depositi a rastrelliera, climatizzati, accolgono il 50% circa del patrimonio della Pinacoteca

Strumenti di conoscenza e godimento dei beni:

-dépliant informativo gratuito all'ingresso	
-schede mobili	nell'80% delle sale
-guide brevi	a pagamento
-catalogo generale	a pagamento
-audioguide	a pagamento

Visite guidate per gruppi

(a cura del concessionario)

-lingua italiana	€ 100
-lingua straniera	€ 120
-scuole	€ 80

Prenotazioni/informazioni:
tel. 02 92 800 361 – www.vivaticket.it

Itinerari tematici gratuiti per adulti e bambini a cura dei Servizi educativi
(info su sito e bancone d'ingresso)

Strumenti *on line*

www.pinacotecabrera.org
(Materiali didattici, informazioni su museo e collezioni)

Assistenza qualificata per persone disabili (su richiesta)

Tel. 0272263219
sbsae-mi.didattica@beniculturali.it

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Informazioni e assistenza:

lunedì-venerdì ore 9.30 – 12.30
Tel. 0272263219
sbsae-mi.didattica@beniculturali.it

Consultazione della documentazione per la didattica (su appuntamento)

Tel. 0272263219
sbsae-mi.didattica@beniculturali.it

Materiali di studio a disposizione del pubblico:

nella sezione Servizi Educativi sul sito www.pinacotecabrera.org

Iniziative a cura dei Servizi educativi del Museo

- Progetti in partenariato educativo culturale attraverso specifiche convenzioni con le Scuole di Milano e Provincia. Informazioni: www.pinacotecabrera.org

- Pubblicazione dei progetti e predisposizione di materiali didattici (schede operative, strumenti di verifica)

Visite e percorsi tematici disponibili, anche su richiesta

Corsi di formazione per docenti scolastici: organizzati dai Servizi educativi e all'Associazione Amici di Brera e dei musei milanesi

Progetti speciali in convenzione con le scuole:

- *Alla scoperta di Brera* (II/V primaria di primo grado)

- *A Brera anch'io*. Educazione interculturale (IV/V primaria di primo grado; I/II secondaria di primo grado)

- *Il museo: una risorsa per la scuola* (scuola secondaria di primo grado)

Iniziative per il pubblico:

Brera: un'altra storia. Percorsi interculturali nel museo (La Pinacoteca di Brera interpretata da mediatori museali di origine immigrata)

Diffusione mirata delle iniziative:

- sito web della Pinacoteca www.pinacotecabrera.org

DOCUMENTAZIONE DEI BENI CONSERVATI e ACCESSO

Archivio fotografico: consultazione su appuntamento.

Riproduzioni possibili del 100% del patrimonio del museo (anche storico)

Per richieste: pin-br@beniculturali.it

Archivio storico e fototeca: consultazione su appuntamento.

Per richieste: pin-br@beniculturali.it

Biblioteca interna: accesso su appuntamento.

Per richieste: pin-br@beniculturali.it

IV – TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali con le seguenti modalità:

- avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale incaricato al bancone della biglietteria;
- inviando una mail all'indirizzo pin-br@beniculturali.it
- attraverso il sito Internet www.pinacotecabrera.org

La Pinacoteca di Brera effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivarsi per eliminarne le cause.

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all'ingresso del museo e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno biennale, salvo revisione dei dati e dei servizi offerti.

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

PINACOTECA DI BRERA

Via Brera 28 - 20121 Milano
www.pinacotecabrera.org
Tel. 02722631 – Fax 0272001140

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME E NOME _____

NATO/A a _____ IL _____

INDIRIZZO: _____

TELEFONO _____ E-MAIL _____

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 ad eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni