



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA'  
CULTURALI E DEL TURISMO

GALLERIA GIORGIO FRANCHETTI ALLA CA' D'ORO

*Soprintendenza speciale PSAE e per il Polo Museale della città di Venezia e dei comuni della  
Gronda lagunare*

# Carta della qualità dei servizi

# 2013

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 per i beni e le attività culturali 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 il Museo d'Arte Orientale di Venezia si ispira a “principi fondamentali”:

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 si contempla:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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 diversa abilità 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

#### Natura giuridico istituzionale

Il Museo è di proprietà statale. Afferisce alla *Soprintendenza Speciale per il patrimonio storico artistico ed etnoantropologico e per il Polo museale della città di Venezia e dei comuni della Gronda lagunare*, che è organo periferico del *Ministro dei Beni e delle Attività Culturali (MIBACT)*.

#### Sede

Sono parte costitutiva del complesso museale l'edificio principale - la **Ca' d'Oro**, uno dei più prestigiosi palazzi tardogotici di Venezia, ove ha sede la collezione permanente dislocata su due piani e comprensiva della corte monumentale interna - e l'attiguo **Palazzo Duodo**, di edificazione settecentesca, in cui sono alloggiati i servizi, gli uffici e i depositi, i laboratori di restauro, l'aula didattica e - in comunicazione con il percorso espositivo e con la loggia al secondo piano del Museo - una sezione espositiva di più recente annessione dedicata alle ceramiche.

L'ingresso principale è nella calle della Ca' d'Oro, Cannaregio 3932, Venezia 30121.

#### Storia

La storia del **Museo**, inaugurato nel 1927, lega il suo nome al fondatore della Galleria - il barone Giorgio Franchetti (Torino 1865 - Venezia 1922) - che dopo anni di appassionato impegno come mecenate e collezionista, donò allo Stato italiano nel 1916 l'edificio stesso - da lui acquistato e restaurato - e il nucleo originario delle raccolte d'arte in esso ospitate.

Edificato tra il 1421 e il 1440 a sontuosa dimora del ricco mercante Marino Contarini, il prestigioso **palazzo** - più volte manomesso nel corso dei secoli, frazionato e alterato dopo alienazioni succedutesi già a partire dall'epoca rinascimentale - era stato rilevato infatti, ormai fatiscente, dal barone Franchetti nel 1894, nell'intento di riportare Ca' d'Oro all'antico splendore e di farne un serbatoio eletto per le proprie collezioni, comprendenti arredi d'epoca, arazzi, dipinti, sculture e bronzetti.

Maturata negli anni della guerra, l'idea di un pubblico museo fu soltanto abbozzata dal nobiluomo che, deceduto prematuramente nel 1922, non ebbe modo di vedere ultimato il progetto allestitivo. L'ordinamento fu completato nel corso degli anni Venti e Trenta dai funzionari della Soprintendenza e in seguito ampliato, a più riprese, con l'annessione di opere demaniali che andarono ad aggregarsi all'originario lascito Franchetti.

Al primitivo nucleo collezionistico, che mescola capolavori di scuola veneziana con pezzi scelti di maestri rari e minori - soprattutto toscani - opere rinascimentali di scuola lombarda, veneta, emiliana e fiamminghi, si sono aggiunte infatti, già a partire dalla metà del secolo scorso, opere provenienti dalle Gallerie dell'Accademia, dal Museo Archeologico e dai depositi demaniali il cui afflusso - implementato nel corso degli anni Settanta-Ottanta in coincidenza con le campagne di lavori di ammodernamento funzionale degli ambienti - portò all'ordinamento odierno, teso a razionalizzare l'aggregazione puramente scenografica di oggetti di diversa provenienza e tipologia.

Una nuova sezione dedicata alla ceramica veneziana ha trovato spazio, sul finire degli anni Settanta del secolo scorso, in alcuni ambienti dell'attiguo Palazzo Duodo.

A Franchetti si devono anche i lavori di riassetto monumentale del cortile e dell'atrio al pian terreno, con la sorprendente "installazione" del mosaico pavimentale, realizzato dal barone stesso ad evocazione delle basiliche paleocristiane e con la vera da pozzo quattrocentesca scolpita da Bartolomeo Bon, restituita alla sua originaria ubicazione dopo essere stata riacquistata sul mercato antiquario.

Nella corte riposano, sotto un cippo di porfido - a ideale custodia dell'edificio e delle sue sorti - le ceneri del barone.

## **Missione**

Di concerto con gli organi statali competenti – il MIBACT e la Soprintendenza Speciale per il Polo Museale Veneziano – il Museo persegue finalità volte a garantire innanzitutto la tutela, favorire la fruizione e promuovere la conoscenza delle collezioni.

L'integrazione tra raccolte e sede monumentale, la reciproca valorizzazione di opere mobili e architettura, rimangono un obiettivo primario connaturato alla genesi stessa del museo e alla sua identità storica, perseguito fin dalle origini dal fondatore della Galleria e fatto proprio dall'attuale Amministrazione, che opera nel rispetto sostanziale dell'atto di donazione del 1916. Sul tema identitario del collezionismo e dei suoi sviluppi novecenteschi tra pubblico e privato ruotano buona parte delle iniziative culturali volte alla valorizzazione e al rilancio della Galleria.

## **Obiettivi a breve termine e specifici progetti in corso**

Nell'ambito di un più ampio programma di riordino delle raccolte e di riassetto degli ordinamenti museali, è in corso di studio un progetto di riallestimento di alcuni ambienti dedicati alla collezione Franchetti, nucleo fondante delle collezioni.

Il progetto si prefigge di restituire permanentemente al pubblico, in chiave di riaggiornata e funzionale risistemazione evocativa, il gusto "ambientalistico" tipico del collezionismo privato degli inizi del Novecento, nel tentativo di recuperare in alcune sale lo spirito dei primitivi allestimenti degli anni Venti, soppiantati dagli interventi radicali di ammodernamento e ampliamento delle collezioni che interessarono il museo negli anni Settanta-Ottanta. Contestualmente è stata avviata una campagna di restauri e manutenzioni su opere della raccolta Franchetti che comprende anche pezzi ricoverati nei depositi - soprattutto tavole e cornici - in previsione di una loro risistemazione nel settore da riallestire.

E' in corso di studio un progetto per l'apertura di una caffetteria all'interno del museo.

## **COMPITI E I SERVIZI**

Il museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni sia con una offerta ordinaria di servizi quali:

- il punto informativo (presso la biglietteria)
- la prenotazione dell'ingresso
- l'organizzazione di mostre temporanee
- conferenze sui restauri e le raccolte, visite guidate, attività didattica e laboratori
- noleggio audioguide
- vendita cataloghi e pubblicazioni artistiche

sia attraverso iniziative straordinarie, volte anche a raggiungere un nuovo pubblico potenziale:

- aperture straordinarie
- concerti, rappresentazioni teatrali
- conferenze a tema
- presentazioni di libri

Referente per la compilazione della Carta dei Servizi: Claudia Cremonini

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura		<p>Il Museo è aperto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>da martedì a domenica</b>, dalle <b>ore 8.15 alle ore 19.15</b> (chiusura della biglietteria alle ore 18.45);</li> <li>- <b>il lunedì</b>, dalle <b>ore 8.15 alle ore 14.00</b> (chiusura della biglietteria alle ore 13.30).</li> </ul> <p>Nelle domeniche e nei giorni festivi gli orari di apertura sono suscettibili di variazioni che vengono di volta in volta comunicate.</p>
Giorni di apertura		<p>Il museo rimane chiuso, come da D.M. 13.4.1993, nei giorni 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria su base volontaria del personale di vigilanza, concordati con le OO.SS e il Ministero.</p>
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>SI</i>	<p>Il servizio di biglietteria è affidato in concessione a una società esterna. Funge anche da punto informativo per l'accoglienza del visitatore.</p> <p>Il biglietto d'ingresso si acquista in sede, ma è possibile anche effettuare l'acquisto attraverso un servizio di prenotazione telefonica gestito in concessione (al numero telefonico 041 5200345, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00; il sabato dalle 9.00 alle 14.00) o attraverso il sito internet del concessionario (<a href="http://www.cadoro.org">www.cadoro.org</a>).</p> <p>Le tipologie del biglietto (intero, ridotto, gratuito) sono emesse ai sensi della vigente normativa statale (D.M. 507/1997; D.M. 222/2005; D.M. 239/2006).</p> <p>In occasione di esposizioni temporanee il prezzo del biglietto è suscettibile di variazioni.</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto:		<p>Per le aperture ordinarie il tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto in sede è di massimo 5 minuti. I tempi massimi di attesa in occasione di mostre o eventi culturali non superano in genere i 15'-20' minuti.</p> <p>In caso di affollamenti, che si devono considerare comunque a carattere eccezionale, museo e biglietteria si impegnano a darne tempestiva comunicazione orale e <i>on line</i>.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	SI	Il Museo è dotato di un punto informativo coincidente con la biglietteria e con il guardaroba.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI	Presso la biglietteria è esposta la Carta della qualità dei Servizi, assieme alle piante dell'edificio e agli avvisi temporanei riguardanti eventuali chiusure di settori espositivi. Pieghevoli e materiali informativi da distribuire gratuitamente vengono predisposti in occasioni di eventi e mostre.
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	Informazioni <i>on line</i> sui servizi forniti dal Museo possono essere acquisite preliminarmente dai seguenti siti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://www.polomuseale.veneziamusei.it">www.polomuseale.veneziamusei.it</a></li> <li>• sito del concessionario che gestisce i servizi di prenotazione, biglietteria e <i>book shop</i>: <a href="http://www.cadoro.org">www.cadoro.org</a></li> <li>• sito del MIBACT (per quanto concerne soprattutto eventi a diffusione nazionale che interessano tutti i musei statali, compresa la Galleria Franchetti): <a href="http://www.beniculturali.it">www.beniculturali.it</a></li> </ul>
- presenza di segnaletica interna	SI	L'orientamento all'interno della struttura è garantito da frecce segnaletiche, schede di sala numerate, disponibili in italiano e in inglese, con evidenziazione della collocazione planimetrica, mappe e altri segnali in relazione al percorso.
- presenza di segnaletica esterna	SI	All'esterno, presso l'ingresso del Museo è presente un pannello informativo racchiuso in apposita bacheca che ne riporta la denominazione completa, gli orari di apertura e i prezzi del biglietto.
- addetti ai servizi e personale di sala		Il personale di sala è munito di cartellino identificativo, ma non di divisa. Una parte degli addetti all'accoglienza e vigilanza è in grado di fornire indicazioni elementari anche in lingua inglese e francese o comunque indicare un referente a cui rivolgersi.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	SI	Il 90% delle sale del percorso espositivo è accessibile ai disabili. Il Museo dispone di ascensore che consente l'accesso ai due piani, utilizzabile liberamente dal pubblico che ne fa richiesta e da persone con disabilità motoria. La corte interna è accessibile anche con ingresso indipendente dalla calle e presenta barriere architettoniche superabili con l'ausilio del personale di servizio.
Servizi igienici per diversamente abili	NO	Attualmente il Museo non è dotato di servizi igienici per disabili.
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità del materiale fruibile:  - sale aperte alla fruizione		<p>Le sale aperte al pubblico sono n. 14, di cui 12 collocate nell'edificio principale e 2 nell'attiguo palazzo Duodo. Il percorso di visita comprende anche spazi esterni (corte interna e cortiletto, 2 logge) corrispondenti al 100% del totale dell'edificio monumentale che ospita le raccolte.</p> <p>La fruizione integrale del percorso espositivo viene in genere garantita, salvo casi eccezionali in cui, per scarsità del personale di vigilanza, vengono chiuse le sale delle ceramiche ubicate in palazzo Duodo o, ancor più raramente, e per periodi brevi, il secondo piano del museo.</p> <p>Causa acqua alta, specie nei mesi invernali, il cortile interno - parte integrante del percorso di visita - viene temporaneamente chiuso. I visitatori che in tal caso scelgono di entrare ugualmente al museo hanno diritto - previa timbratura apposita del biglietto - ad effettuare una visita successiva alla sola corte, purché compresa nell'arco della stessa giornata.</p>
- spazi dedicati alla fruizione		Lo spazio dedicato alla fruizione è completamente allestito. La pulizia delle sale viene svolta giornalmente.
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI</i>	<p>All'interno del Museo è disponibile un'aula didattica affiancata da una piccola Sala conferenze per le iniziative dedicate alle scuole e alla formazione del personale di vigilanza del museo e della Soprintendenza.</p> <p>Nella sala si tengono anche conferenze a carattere scientifico, su argomenti attinenti alle collezioni del Museo, presentazioni di libri e corsi di aggiornamento.</p>
Zone di sosta	<i>SI</i>	<p>Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso e a metà percorso (logge).</p> <p>In estate viene sfruttato anche il piccolo giardinetto retrostante la biglietteria.</p>
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento e degrado delle opere. E' in programma una revisione globale del vecchio sistema con neon, che offre comunque il vantaggio di autoregolazioni settoriali nei vani lunghi dei due "porteghi" e in alcune sale.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Sale, ascensori, rampe di scale sono monitorate sistematicamente per garantire la fruibilità e la sicurezza degli spazi.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i>	Il Museo dispone di schede mobili nel 100% delle sale del percorso espositivo, ad eccezione degli spazi aperti; inoltre nel 10% degli spazi museali sono distribuiti pannelli informativi



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		(al momento in corso di revisione)  Ogni sala del Museo è fornita di schede mobili, disponibili in due lingue, italiano e inglese, che forniscono informazioni sintetiche sulle principali opere esposte. Le schede attualmente in dotazione non hanno ancora recepito alcune modifiche degli assetti espositivi intervenute di recente. Il Museo e la Soprintendenza si stanno attivando per il relativo aggiornamento.
- didascalie	<i>SI</i>	Vi sono didascalie in italiano nel 100% delle sale.
- guide brevi	<i>SI</i>	La guida breve del Museo, in italiano e in inglese, è acquistabile presso il <i>book shop</i> .
- catalogo generale	<i>NO</i>	
- audioguide	<i>SI</i>	Presso la biglietteria sono disponibili audioguide in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo. Il servizio è a pagamento in aggiunta al biglietto d'ingresso.  Le audioguide attualmente in dotazione non hanno ancora recepito alcune modifiche degli assetti espositivi intervenute di recente. Il Museo e la Soprintendenza si stanno attivando per il relativo aggiornamento.
- visite didattiche	<i>SI</i>	Gli insegnanti si possono avvalere del prestito di materiali didattici per preparare in autonomia la visita al museo con i propri allievi. In occasioni di eventi (mostre, conferenze, aperture straordinarie <i>etc.</i> ) o per gruppi particolari, vengono effettuate visite guidate specialistiche dal personale scientifico del Museo e della Soprintendenza (si veda anche alla successiva voce Educazione e Didattica).
- sito web	<i>SI</i>	Pagine specifiche dedicate al museo, alle sue raccolte e ai servizi sono presenti all'interno del sito ufficiale della Soprintendenza: <a href="http://www.polomuseale.venezia.beniculturali.it">www.polomuseale.venezia.beniculturali.it</a>  E' attivo inoltre un sito esclusivamente dedicato al museo offerto dal concessionario che gestisce i servizi di prenotazione <i>on line</i> , biglietteria e <i>book shop</i> : <a href="http://www.cadoro.org">www.cadoro.org</a>  I due siti vengono costantemente aggiornati sotto il controllo del responsabile della Soprintendenza per il sito istituzionale, del responsabile per i Servizi aggiuntivi e della Direzione del museo.
- strumenti multimediali	<i>NO</i>	
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Il Museo è dotato di una pagina Facebook, attivata di recente dal concessionario che gestisce i servizi, dove vengono riportati appuntamenti e iniziative presenti anche sui due siti dedicati.
- altro materiale informativo	<i>SI</i>	Presso il Museo sono sempre presenti segnalazioni di iniziative relative agli altri musei del Polo Museale Veneziano.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Assistenza qualificata per diversamente abili:	<i>SI</i>	Il Museo non fornisce assistenza continuativa per categorie svantaggiate; è possibile tuttavia contattare i <i>Servizi Educativi</i> della Soprintendenza che organizzano iniziative dedicate a cadenza periodica (tel. 041 5210577).
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	
- esistenza di percorsi specifici	<i>NO</i>	
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>SI</i>	Il <i>bookshop</i> , dato in concessione alla stessa società esterna che gestisce biglietteria e guardaroba, offre prodotti editoriali sui musei (monografie, guide, estratti) e pubblicazioni di settore, in particolare sull'arte veneta. Sono in vendita i cataloghi delle esposizioni temporanee in corso presso i musei afferenti al Polo Museale veneziano e prodotti di cartotecnica e oggettistica ispirati a opere o spazi monumentali del Museo (cartoline, poster, video).  Gli orari del bookshop, usualmente coincidenti con gli orari di apertura del Museo, sono suscettibili di variazioni stagionali. Al momento il <i>bookshop</i> è aperto dalle ore 10.00 alle ore 17.00
Caffetteria	<i>NO</i>	E' in corso di studio un progetto per l'apertura di una caffetteria.
Ristorante	<i>NO</i>	
Guardaroba	<i>SI</i>	Presso la biglietteria.
Deposito oggetti	<i>SI</i>	Il deposito bagagli è disponibile all'interno del Museo al costo di € 0,50 al pezzo ed è obbligatorio per oggetti di dimensioni superiori a 20 x 30 x 15 cm, quali borse voluminose o con elementi sporgenti, zaini e ombrelli o altri elementi la cui pericolosità è valutata dal personale di sorveglianza.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI</i>	Il museo intende valorizzare i propri spazi e le raccolte attraverso mostre che spaziano dall'arte antica alle forme moderne di espressione artistica.  Sul piano organizzativo opera in stretto raccordo con l'Ufficio Mostre della Soprintendenza, che coordina l'attività espositiva di tutti gli istituti museali del Polo Museale veneziano.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Nel biennio 2013/14 il Museo continuerà a proporre, con cadenza saltuaria, i tradizionali appuntamenti di valorizzazione delle collezioni, quali conferenze, incontri, visite guidate, concerti, etc.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	Il Museo prevede la pubblicazione di cataloghi scientifici in occasione di mostre temporanee. La pubblicazione della guida completa delle raccolte (al momento esaurita) è subordinata agli accordi tra Soprintendenza e Concessionario privato che gestisce i servizi e l'editoria.
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI</i>	L'attività istituzionale e temporanea è diffusa tramite comunicati stampa a quotidiani, cartellonistica, mailing list, social network, siti internet.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	Alla realizzazione e al raggiungimento dell'alto livello qualitativo previsto per le proposte di valorizzazione del Museo partecipano iniziative diverse, quali: contratti di sponsorizzazioni, accordi con privati, partnership con altri istituti affini, etc.  Un rapporto particolare è stato istituito con il mondo del volontariato, che ha offerto supporto per l'accoglienza e la vigilanza nei festivi attraverso apposita Convenzione tra Soprintendenze, AUSER e Circolo Culturale Olivolo di Venezia.
Affitto degli spazi	<i>SI</i>	Gli spazi esterni del museo (cortile, giardinetto, logge) e la sala conferenze possono essere dati in concessione d'uso. L'affitto è gestito a livello centrale dalla Soprintendenza competente in raccordo con la Direzione e previa convenzione con privati.
Altro	<i>NO</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	Sono previsti cicli tematici a cadenza mensile, con visite guidate gratuite offerte dal personale interno del museo, concentrate soprattutto nei fine settimana e nei giorni di maggior affluenza di pubblico. Ulteriori percorsi tematici su grandi temi trasversali, ideati dalla Soprintendenza per tutti gli istituti museali veneziani afferenti, sono previsti in occasione di eventi culturali e manifestazioni nazionali a cadenza periodica, quali <i>Settimana della Cultura</i> e <i>Giornate Europee del Patrimonio</i> e nell'ambito di altre iniziative promozionali indette dal Ministero. L'offerta è comunicata attraverso i siti web della Soprintendenza e del museo.
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	Laboratori artistici vengono organizzati per fasce d'età e condotti da operatori specializzati, in raccordo con i Servizi Educativi della Soprintendenza.
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI</i>	Gli insegnanti si possono avvalere del prestito gratuito di materiale didattico per preparare in autonomia la visita al museo con i propri allievi.
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	L'aula didattica del museo è in grado di accogliere anche corsi di formazione per personale docente.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	Sono previste Convenzioni per itinerari didattici condotti da personale del museo da elaborare in collaborazione con gli insegnanti. Il Servizio didattico è attivo su richiesta presso gli uffici della Soprintendenza, Piazza San Marco, 63 30125 Venezia Telefono 0415210577 0415210569 Il servizio organizza progetti speciali in convenzione con le scuole di ogni ordine e grado, laboratori artistici e di animazione, corsi di formazione per docenti scolastici e operatori didattici, produce cd-rom e pubblica opuscoli per docenti e studenti.
- altre iniziative	<i>SI</i>	In occasione di manifestazioni particolari indette dal Ministero, lo staff del museo, in raccordo con la Soprintendenza, cura l'organizzazione di eventi dedicati. In collaborazione con associazioni e altri enti assistenziali i <i>Servizi Educativi</i> organizzano anche iniziative per soggetti con disabilità sensoriali e cognitive da svolgersi presso il Museo.
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale		Presso il museo in orari di apertura degli uffici, contattando il referente per la didattica e presso gli uffici della

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
qualificato		Soprintendenza in orario d'ufficio, contattando il referente per i Servizi Educativi..
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		Il servizio didattico è attivo su richiesta presso gli uffici della Soprintendenza: <i>Servizi educativi e didattici</i> , piazza San Marco, n. 63; 30125 - telefono: 041-5210577.
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	L'informazione è diffusa capillarmente attraverso i diversi media: comunicati stampa, social network, mailing list, sito internet, cartellonistica.
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione		Schede di catalogo sono consultabili su appuntamento nella sede della Soprintendenza (San Marco 63, tel. 041 2967611) e presso il Museo (inventari dei beni, schede manoscritte e schede di restauro anteriori al 1990), previo appuntamento da concordare con la Direzione.
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI</i>	
- schede di restauro	<i>SI</i>	Le schede di restauro sono consultabili su prenotazione presso la sede museale (materiale anteriore al 1990) o presso l'Archivio restauri della Misericordia, tel. 041/720661
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	Compilate a seconda dei materiali e utilizzate in occasione di mostre (documentazione presso l'Ufficio Mostre della Soprintendenza).
- archivio fotografico	<i>SI</i>	Per richieste di riproduzioni fotografiche è necessario contattare l' <i>Archivio Fotografico</i> della Soprintendenza in piazza San Marco, 63 (tel. 041 5210577). La modulistica per le richieste da parte degli studiosi è disponibile anche <i>on line</i> sul sito istituzionale ( <a href="http://www.polomuseale.venezia.beniculturali.it">www.polomuseale.venezia.beniculturali.it</a> ). La riproducibilità delle immagini avviene ai sensi del DL 22/1/2004, n.42.
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO</i>	
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Consultabili su appuntamento nella sede della Soprintendenza, San Marco 63, tel. 041 2967611

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	<i>SI</i>	Sono attive convenzioni della Soprintendenza con Università (Ca' Foscari di Venezia, Università degli Studi di Padova, Università degli Studi di Udine), all'interno delle quali vengono realizzati tirocini formativi, progetti e collaborazioni di natura culturale. Accordi a progetto sono stati stipulati recentemente con la Curia Patraircale di Venezia e con la Comunità Ebraica di Venezia.
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>SI</i>	Sono stati stipulati accordi con associazioni di volontariato, quali AUSER-Olivolo per contribuire a garantire l'apertura del museo nei giorni festivi e per ulteriori iniziative culturali in collaborazione. Il Museo collabora con il FAI.
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>NO</i>	
- Onlus	<i>SI</i>	Accordi con la Comunità Ebraica di Venezia.
- Operatori economici	<i>SI</i>	Convenzione siglata nel 2013 con Intesa San Paolo per un sostegno a lavori di restauro e di allestimento legati alla mostra sul collezionismo ( <i>Da Giorgio Franchetti a Giorgio Franchetti. Collezionismi alla Ca' d'Oro</i> ).
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		Il Museo pubblica sul sito i risultati delle attività e le iniziative. In occasione di restauri inoltre i risultati sono sempre presentati al pubblico nel corso di conferenze dedicate.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		L'Istituto sta organizzando iniziative per la valorizzazione della collezione attraverso esposizioni, restauri, manutenzioni, miglioramenti dell'accessibilità anche ai diversamenti abili.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	SI	E' in essere uno studio per l'apertura di una caffetteria interna propiciente la loggia del secondo piano sul Canal Grande e per la riqualificazione degli spazi di accoglienza al pubblico e alle scuole situati in Palazzo Duodo (sala conferenze, aula didattica).
- delle collezioni	SI	E' in corso d'opera una campagna di restauri e manutenzioni su oggetti della raccolta Franchetti che comprende anche pezzi ricoverati nei depositi - soprattutto tavole e cornici - in previsione di una loro risistemazione permanente all'interno del percorso di visita.
- dei servizi	SI	E' in fase di predisposizione il progetto per approntare la gara dei servizi in concessione.
- delle attività di valorizzazione	SI	A completamento delle iniziative espositive del 2013 sul collezionismo della famiglia Franchetti e sulla Ca' d'Oro è previsto per il 2014 un Convegno di studi dedicato alla nascita del museo e alla figura del suo fondatore.
- altro		
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>		
Archivio	SI	L'archivio storico della Soprintendenza, al quale afferiscono alcuni dei materiali relativi al Museo, è consultabile solo su prenotazione e in accordo preliminare con la Direzione del museo, presso la sede della Soprintendenza.
Biblioteca	SI	La biblioteca è consultabile su prenotazione, presso la sede della Soprintendenza, in San Marco 63, Venezia.
Fototeca	SI	La fototeca è consultabile su prenotazione, presso la sede della Soprintendenza, in San Marco 63, Venezia.
Deposito	SI	Il deposito del Museo è accessibile solo per comprovati motivi di studio e su prenotazione, accompagnati dal direttore o da un curatore.
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	SI	Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato. Il Museo e la Soprintendenza si impegnano a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

## 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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati presso la biglietteria all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [sspsae-ve.franchetti@beniculturali.it](mailto:sspsae-ve.franchetti@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 39 (0)41 5238790.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate presso la biglietteria. L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le segnalazioni.

Il Museo effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### COMUNICAZIONE

La *Carta della qualità dei servizi* sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet della Soprintendenza, nella sezione relativa alla Galleria Franchetti alla Ca' d'Oro: [www.polomuseale.venezia.beniculturali.it](http://www.polomuseale.venezia.beniculturali.it)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico massimo ogni due anni.

ultima revisione: novembre 2013.



**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**GALLERIA GIORGIO FRANCHETTI ALLA CA' D'ORO**

Cannaregio 3932

30126 Venezia

Tel. 39 (0)41 5222349 Fax 39 (0)41 5238790

**MODULO DI RECLAMO/PROPOSTA/SUGGERIMENTO**

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

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**