



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo: Pinacoteca di Brera. Milano

Carta della qualità dei servizi

2007

I. PRESENTAZIONE

CHE 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 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 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 adopera 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, pur considerata la ristretta autonomia riservatagli, nell'indirizzare 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, proponendo di adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Pinacoteca di Brera – Milano

Via Brera 28, 20121 Milano

Cortile d'onore , primo piano

Tel. 02/722631 Fax 02/72001140

Natura giuridica La Pinacoteca di Brera, museo statale, è Istituto dipendente dalla Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico di Milano che ne cura il funzionamento e le attività.

La 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 soprattutto la Accademia di Belle Arti le cui aule sono si diramano in tutti gli ambienti a piano terreno.

La storia L'origine della Pinacoteca di Brera è legata alla istituzione (1776) della 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, con una migrazione artistica impressionante affluirono dipinti provenienti dai territori conquistati, dalla Lombardia, dal Veneto, dall'Emilia e dalla Romagna, dalle Marche, tolti da chiese e conventi sconsacrati e statalizzati. Accresciuta con lasciti, doni, acquisti per tutto l'Ottocento e il Novecento, la Pinacoteca, staccatasi dalla Accademia nel 1882, mostra oggi solo un terzo delle opere che le appartengono, molte infatti sono da decenni affidate in deposito presso chiese lombarde o sedi di rappresentanza di pubblici uffici dal Palazzo del Parlamento e quello del Senato al Palazzo di Giustizia di Milano.

L'itinerario di visita e l'allestimento sono stati di frequente modificati. Quello attuale - che attende di essere razionalizzato non appena sarà possibile - disporrà di una serie di grandi ambienti a piano terreno del Palazzo di Brera che verranno lasciati liberi dalla Accademia di Belle Arti - si sviluppa secondo una sequenza cronologica e per aree culturali omogenee.

Dopo gli spazi di ingresso con la libreria e la biglietteria, 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 A. 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 caposcuola 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 G. B. Tiepolo, di Canaletto, Bellotto e Guardi.

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

La 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.

I COMPITI E I 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 esternamente : book shop

guardaroba per borse ingombranti, ombrelli (non custodito)

prenotazioni

visite guidate alle collezioni anche in lingua straniera

noleggio audioguide

informazioni e accoglienza

b) 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 e immagini)

modulistica on line

sito internet

affitto spazi per manifestazioni culturali

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	h 8.30-19.15 dal martedì alla domenica (la biglietteria chiude 45 minuti prima)
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni tranne: i lunedì 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
- in sede	Attualmente il biglietto è acquistabile solo in sede. Attesa massima 10 minuti In casi di eccezionale affluenza eventuali prolungati tempi di attesa saranno comunicati attraverso cartelli
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	
• esistenza di un punto informativo	Si. E' dislocato al bancone di ingresso, prima della biglietteria
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Depliant informativo con pianta del percorso disponibile al bancone biglietteria
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Consultare il sito : www.brera.beniculturali.it
• presenza di segnaletica	Numerazione della sale, servizi e segnaletica di legge
Accesso facilitato per persone con disabilità	L'accesso al museo è garantito da un ascensore debitamente segnalato, l'intero percorso è privo di barriere architettoniche. sono disponibili due carrozzine a motore
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Sale I-XXXVIII, corrispondenti al 100% delle sale Eventuali chiusure temporanee sono segnalate all'ingresso ed in biglietteria
- 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
Rapidità della fruizione:	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- attesa per l'accesso alla visita per gruppi	Attesa max: 15'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	Attesa max: 15'
- attesa per l'accesso per altre categorie	Attesa max: 10'
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	Schede mobili, nell'80% delle sale
- guide brevi	Sì, a pagamento
- catalogo generale	Sì, a pagamento
- audioguide	Sì, a pagamento
- visite guidate	A cura del concessionario Visite guidate per gruppi: in lingua straniera € 100; in lingua italiana € 83; per le scuole € 62 Prenotazioni ed informazioni: Call center: 0289421146 (da lunedì a venerdì h 9.00-17.00; sabato h 9.00-13.00) 2) Itinerari tematici gratuiti nel fine settimana condotti dagli Assistenti tecnici Museali
-strumenti <i>on line</i>	Materiali didattici Informazioni sul museo e sui dipinti http://www.brera.beniculturali.it
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:	
- su richiesta	Contattare i Servizi Educativi didattica.artimi@arti.beniculturali.it - tel. 0272263219
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	lunedì, mercoledì e giovedì dalle 11 alle 13 didattica.artimi@arti.beniculturali.it - tel. 0272263219
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Su appuntamento didattica.artimi@arti.beniculturali.it - tel. 0272263219 sede via Brera 28 Milano
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Iniziative:	A cura dei Servizi Educativi della soprintendenza 1. Progetti in partenariato educativo culturale attraverso specifiche convenzioni con le scuole di Milano e Provincia Informazioni: http://www.brera.beniculturali.it sezione Servizi Educativi 2) pubblicazione dei progetti e predisposizione di materiali didattici (schede operative; strumenti per la verifica...)
- visite e percorsi tematici	Sì, anche su specifica richiesta
- corsi di formazione per docenti scolastici	Sì, organizzati dai Servizi educativi e dall'Associazione Amici di Brera e dei Musei Milanesi
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sì. 1) "Alla scoperta di Brera" (II/V primaria di primo grado) 2) "A Brera anch'io" (IV/V primaria di primo grado; I/II secondaria di primo grado: educazione interculturale)
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	In presenza di iniziative: sito web della Soprintendenza sito Museiscuol@ (www.comune.torino.it/museiscuola) sito "Patrimonio e Intercultura" (www.ismu.org/patrimonioeintercultura) quotidiani e magazine nazionali e lombardi
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Orario per la consultazione	In sede. Previo appuntamento con i diversi responsabili.
Ampiezza	
Disponibilità di:	
- schede di catalogo	Sì. Consultazione previo appuntamento Schedatura informatica del 90% del patrimonio
- schede di restauro	Sì. Consultazione previo appuntamento. Documentazione sui restauri realizzati a partire dal 1985.
- archivio fotografico	Sì. Consultazione previo appuntamento. Riproduzioni anche storiche del 100% del patrimonio del museo.
- archivio storico	Sì. Consultazione previo appuntamento

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 avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato al bancone della biglietteria.

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

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet .

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Pinacoteca di Brera

Via Brera 28 20121 Milano
Tel.02 72263 1 Fax 02 72001140

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/AA _____ 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