

## MUSEO CIVICO E GIPSOTECA BISTOLFI DI CASALE MONFERRATO

### CARTA DEI SERVIZI



### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Museo di Casale Monferrato e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo Civico e Gipsoteca Bistolfi (d'ora in poi "Museo") comunica con gli utenti e si confronta con loro, al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei vari servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

In particolare la Carta:

- ➔ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ➔ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- ➔ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi del Museo si ispira ai seguenti principi:

### **- UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### **- IMPARZIALITÀ**

Il Museo 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 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.

### **- CHIAREZZA E TRASPARENZA**

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.

### **- 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)”.

Il direttore, il conservatore e tutto lo staff del Museo perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi erogati.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- 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;
- Piano di lavoro avviato dalla Regione Piemonte, a partire dal 2003, per la definizione a livello regionale degli standard museali, in applicazione del D.M. 10 maggio 2001;
- Regolamento del Museo, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n° 37 del 26 settembre 2019.
- La definizione di Museo elaborata nel 2022 a Praga:

*Il museo è un’istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale.*

*Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l’educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.*

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEL MUSEO



Il Museo è aperto al pubblico con continuità dal 1995 e rappresenta l'eredità delle raccolte storico-artistiche pervenute alla Città di Casale Monferrato da metà Ottocento a oggi. Fu infatti nel 1854 che Clara Leardi dispose, con testamento, di devolvere il patrimonio artistico e culturale di famiglia finalizzato alla creazione di un museo cittadino. Le collezioni civiche sono state implementate nel corso del tempo attraverso l'acquisizione di lasciti privati, opere provenienti dalla soppressione di enti, da depositi di proprietà statale e di proprietà privata.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città e del suo territorio, a livello locale, nazionale e internazionale, 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.

Il Museo nello specifico intende:

- assicurare la conservazione delle opere d'arte, degli oggetti e della memoria della città di casale e del territorio monferrino, attraverso le collezioni storico-artistiche spaziando su un arco cronologico dal Rinascimento al XIX secolo.
- valorizzare il patrimonio museale, attraverso lo studio e promuovendone il potenziale culturale, al fine di coinvolgere sinergicamente altri enti e istituzioni operanti sul territorio;
- acquisire ulteriori testimonianze dal territorio, dal mercato e da privati onde incrementare e completare le raccolte già conservate
- assolvere il ruolo educativo nei confronti degli abitanti del territorio, in un'ottica interculturale che valorizzi il Museo come zona di contatto e di costruzione collettiva del

sensu di appartenenza, attraverso l'inclusione sociale, divenendo spazio democratico di cittadinanza;

- promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio museale e territoriale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale.

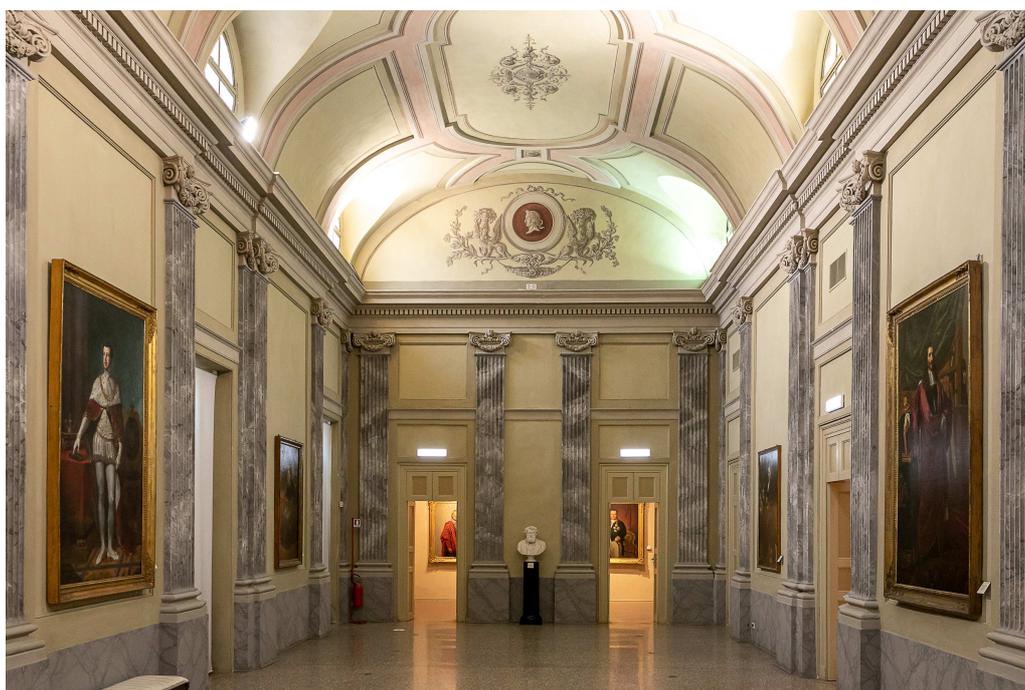
Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di raccolta, acquisizione, conservazione, ordinamento, inventariazione e documentazione delle proprie collezioni, divulgazione delle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente nel territorio casalese e nelle aree limitrofe.

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, visite tematiche, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori didattici, pubblicazioni librarie e presentazioni.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

## IL MUSEO DOVE E QUANDO



La sede del Museo Civico e Gipsoteca Bistolfi è sita presso l'ex convento di Santa Croce a Casale Monferrato, in via Cavour 5.

Le collezioni d'arte e i servizi al pubblico sono dislocati sui tre piani dell'edificio: Pinacoteca, Gipsoteca Leonardo Bistolfi, Sala Vidua.

L'orario di apertura al pubblico è fissato nel rispetto degli standard vigenti, viene fissato dall'Amministrazione Comunale con adeguata pubblicizzazione e comunicazione tramite cartellonistica informativa, pieghevoli, sito web del Comune e del Museo, social network (<https://www.comune.casale-monferrato.al.it/museo-info>).

Durante l'anno l'Amministrazione Comunale può pianificare aperture straordinarie, anche in orario serale o con tariffe agevolate, in occasione di particolari manifestazioni, sia locali che nazionali. Sarà cura del Museo comunicare adeguatamente tali opportunità straordinarie di accesso al Museo.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di ingressi di comitive o scolaresche, visite guidate o partecipazioni alle attività e laboratori didattici.

Servizi tramite web:

dal portale del Comune di Casale Monferrato, alla pagina dedicata <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/museo>, è possibile attingere informazioni di base riguardanti:

- le collezioni permanenti;
- le esposizioni temporanee;
- le modalità, gli orari di accesso e le diverse tipologie di biglietti differenziati per intero, ridotto, gratuito
- le attività didattiche;
- il Regolamento del Museo;
- le modalità di accesso ai cataloghi delle mostre, alle pubblicazioni e al materiale in vendita presso il bookshop;
- la possibilità di acquistare la tessera della rete Abbonamento Musei;
- i contatti telefonici e via mail al fine di ottenere informazioni su orari, prezzi, collezioni e allestimenti, nonché prenotare le visite guidate o fissare appuntamenti con il personale scientifico e amministrativo del Museo.

Il Museo garantisce l'accesso alle collezioni esposte nelle diverse sezioni negli orari stabiliti e ai visitatori disabili l'accesso dedicato compatibilmente con l'edificio storico che è sede del Museo.

## **STUDI E RICERCHE**

Gli studiosi e ricercatori possono inoltrare richieste di accesso alle collezioni, comprese quelle non esposte, per documentati motivi di studio. La richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio Museo. La visione dei materiali è concordata su appuntamento.

Qualora per motivi di studio o ricerca, sia richiesto il prestito e/o la riproduzione di materiale fotografico o bibliografico, potrà essere applicata una tariffa per tali servizi, come da deliberazione dell'Amministrazione Comunale.

## PRESTITI OPERE D'ARTE



Le opere del Museo conservate nelle sale espositive e/o nei depositi potranno essere concesse in prestito previo apposito atto dirigenziale. Per la concessione di opere in prestito, Enti, Musei, organizzatori di mostre dovranno far pervenire al Comune di Casale Monferrato formale richiesta scritta e motivata, alla quale dovrà essere allegato il progetto scientifico e la sede della mostra, oltre le garanzie di sicurezza e ambientali.

Il prestito è comunque subordinato al parere favorevole della Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio competente per territorio che rilascerà il definitivo nulla osta al prestito.