

Carta dei servizi

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta 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 uno strumento di comunicazione e di informazione che permette agli utenti di conoscere gli standard dei servizi offerti e 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 della Cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti e alle esigenze della tutela e della ricerca.

La Carta viene aggiornata ogni due anni, o quando intervengono significative modifiche nella strutturazione dei servizi al fine di consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi dovuti a progetti di miglioramento o al monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea adempie ai principi fondamentali enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Trasparenza

Le amministrazioni pubbliche devono perseguire la massima trasparenza intesa come accessibilità totale alle informazioni. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (n. 88/2010 e 3/2012). Le pubbliche amministrazioni devono garantire il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Uguaglianza e imparzialità

I servizi resi garantiscono uguali condizioni di trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o di opinione politica. La Galleria si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuove 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 improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La Galleria Nazionale d'arte Moderna e Contemporanea 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

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

Efficienza ed efficacia

Il Direttore e lo staff della Galleria perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

La Carta della qualità dei servizi è consultabile anche sul sito web della [Galleria](#).

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Caratteristiche essenziali

Col D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171 "Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance" entrato in vigore il 10 dicembre 2014, la Galleria Nazionale d'arte Moderna e Contemporanea è un museo dotato di autonomia speciale del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

La Galleria ha sede in Viale delle Belle Arti 131 a Roma nell'edificio che fu realizzato dall'architetto Cesare Bazzani nel 1911 per l'Esposizione internazionale che celebrava i cinquant'anni dell'Unità d'Italia. Un primo ampliamento della struttura, a cura dello stesso progettista, è stato realizzato tra il 1933 e il 1934, mentre le due ali dell'edificio sono state interamente restaurate fra il 1995 e il 1999.

Circa 15 mila metri quadri della struttura sono dedicati agli spazi espositivi e ai servizi al pubblico. La sede ospita anche gli uffici dei servizi del museo, la biblioteca e gli archivi. Tutti gli spazi sono climatizzati e dotati di dispositivi di sicurezza nel rispetto degli

standard nazionali e internazionali.

Un secondo ampliamento, progettato dall'ingegner Luigi Cosenza, è stato parzialmente completato e aperto al pubblico dal 1989 al 1998.

Storia e missione

La Galleria fu istituita con Regio decreto nel 1883 con la missione di raccogliere le opere d'arte del nuovo Stato unitario. Aperta al pubblico nel 1885, fu ospitata nel Palazzo delle Esposizioni di Roma fino al 1915, anno in cui venne trasferita nella sede attuale. Con la riforma dello statuto del 1912, il museo ha cominciato ad acquisire anche opere della prima metà dell'Ottocento. A oggi la Galleria Nazionale possiede la collezione più ampia sul territorio nazionale di arte italiana e internazionale del XIX e XX secolo.

Gli obiettivi principali sono:

- conservare, documentare, studiare e incrementare, a beneficio del pubblico, il proprio patrimonio artistico, con gli indispensabili complementi dei fondi documentari storici e bio- iconografici e della biblioteca;
- cooperare con altri musei e istituzioni nazionali e internazionali;
- organizzare esposizioni temporanee per valorizzare le proprie collezioni in rapporto alla realtà artistica internazionale moderna e contemporanea.

I compiti e i servizi

La Galleria Nazionale d'arte Moderna e Contemporanea conserva oltre 20.000 opere tra dipinti, sculture, stampe e disegni che vanno dal XIX secolo ai primi del XXI secolo. Gran parte della collezione è costituita dalle opere di grafica che, per motivi conservativi, vengono esposte in occasione di mostre temporanee.

Sul sito internet del museo e presso la postazione di accoglienza sono regolarmente segnalate le opere che in quel momento non sono esposte, perché in prestito per mostre oppure in restauro. In tali casi, vengono rese visibili al pubblico opere altrimenti conservate nei depositi, in modo da garantire la rotazione della collezione esposta.

L'esposizione occupa circa 10.000 mq. È presente una sala didattica polifunzionale.

All'esterno dell'ala est del museo è ubicato un giardino che contiene alcune opere appositamente progettate dagli artisti.

La Galleria offre:

- servizi connessi alla tutela del patrimonio: laboratorio di restauro;
- servizi connessi alla conservazione e alla fruizione delle opere esposte: biglietteria, accoglienza e informazioni, guardaroba, ristorazione, bookshop, cataloghi a stampa, servizi educativi, sito web, social network;
- servizi di conoscenza e miglioramento del servizio: osservatorio dei visitatori;
- servizi di studio e ricerca: biblioteca, archivi, depositi e gabinetto di grafica.

Accesso

Orario di apertura: ore 09:00 - 19:00;

Orario di biglietteria 09:00 - 18:15;

Chiusura settimanale: lunedì;

Chiusure annuali: 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Si comunica che quest'Istituto si impegna per offrire al pubblico un orario di visita quanto più esteso possibile, nel rispetto dei criteri per l'apertura al pubblico, la vigilanza e la sicurezza dei Musei e dei Luoghi della Cultura statali previsti dal D.M. del 30 giugno 2016, in attesa che vengano espletate le previste procedure concorsuali finalizzate al superamento delle attuali carenze organiche e al conseguente incremento del personale in servizio.

Accoglienza - Biglietteria

La biglietteria è situata nell'atrio del museo (t. +39 06 32298221). I servizi di biglietteria sono affidati in concessione. È stabile la convenzione con la Roma Pass, la card turistico - culturale di Roma. In occasione di mostre si promuovono forme di biglietto integrato. La biglietteria è dotata di Pos per il pagamento tramite carte di credito e bancomat.

Di fronte alla biglietteria è ubicata una postazione dedicata all'accoglienza dove è possibile acquisire informazioni sul museo e le collezioni in italiano e in inglese.

Acquisto e prenotazione del biglietto

Il biglietto può essere acquistato in loco, presso la biglietteria, nel giorno stesso della visita al museo oppure acquistato e prenotato online sul sito www.ticketone.it. Ogni prima domenica del mese e in occasione di giornate ad ingresso gratuito l'accesso sarà garantito previa prenotazione di biglietto online. Si richiede il rispetto della fascia oraria di ingresso. Per i gruppi e le scolaresche è attivo un servizio di prenotazione obbligatoria via mail (prenotagalleria@sistemamuseo.it) o telefono (t. +39 06 32298225) al fine di evitare sovrapposizioni e sovraffollamento.

In caso di eventi che prevedano afflussi eccezionali di pubblico, l'accesso viene contingentato con avviso all'entrata e sul sito internet.

Informazione e orientamento

Le informazioni sono disponibili:

- presso la postazione di accoglienza di fronte alla biglietteria nell'atrio del museo dove vengono distribuiti gratuitamente i dépliant con la mappa e le principali informazioni sul museo e le mostre;

- al telefono, rivolgendosi al centralino (+39 06 322981) oppure all'Info Desk (t. +39 06 32298221);
- on line sul sito in italiano e in inglese.

Addetti ai servizi e personale di sala

Il personale addetto ai servizi di biglietteria, vendita, accoglienza e vigilanza, nonché alle pulizie e alle manutenzioni degli impianti, è munito di cartellino identificativo.

Accesso facilitato per persone con disabilità

L'accessibilità al Museo per persone con disabilità è pari al 100%, con l'ausilio di ascensori e pedane elevatrici; sono disponibili anche due carrozzine, di cui una per l'uso in autonomia. Sono presenti i servizi igienici per persone con disabilità.

Fruizione

Le sale espositive sono tutte aperte al pubblico, compresi gli spazi di accoglienza. Eventuali chiusure momentanee di sale sono comunicate in biglietteria e sul sito del Museo. La pulizia delle sale avviene quotidianamente.

Nel Museo è presente una sala didattica polifunzionale utilizzata per laboratori e seminari. Durante il percorso di visita è possibile accedere a un'area di sosta, attrezzata con distributori di bevande calde, fredde e snack e con servizi igienici, compresi quelli per i disabili e una zona con fasciatoio.

L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore. Il monitoraggio di sale, ascensori, rampe di scale avviene sistematicamente.

Efficacia della mediazione

Le visite didattiche al museo e alle mostre temporanee sono offerte a pagamento e su prenotazione dalla società concessionaria Sistema Museo e sono disponibili in lingua inglese, francese, tedesco e spagnolo.

I Servizi educativi della Galleria predispongono, durante l'anno e in occasione delle mostre temporanee e di eventi speciali, iniziative di mediazione didattica per differenti categorie di pubblico in lingua italiana, secondo un calendario pubblicato sul sito web del museo e comunicato tramite newsletter mensile e social network.

Valorizzazione

Mostre

Ogni anno vengono organizzate mostre inerenti artisti e temi dell'arte dal XIX secolo alla contemporaneità.

Eventi

I temi trattati nella programmazione di eventi afferiscono a diversi campi disciplinari, tra gli altri: storia dell'arte e architettura del XIX e XX secolo, museologia, estetica, pedagogia del patrimonio, storia del collezionismo.

Pubblicazioni

Oltre il 90% delle mostre temporanee è accompagnato da un catalogo scientifico. Sono periodicamente pubblicati volumi inerenti il museo e le collezioni.

Diffusione delle attività/iniziativa

Per la comunicazione e diffusione delle iniziative sono utilizzati differenti canali di comunicazione:

- affissioni in occasione di mostre temporanee;
- on line sul sito del museo;
- social network;
- newsletter mensile.

Gestione di risorse aggiuntive - Affitto degli spazi

Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del museo al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi:

- visite speciali, convegni ed eventi;
- riprese cinematografiche e televisive.

Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direttrice. Modalità, costi e condizioni per l'utilizzo degli spazi sono indicati nella scheda tecnica disponibile presso l'[Ufficio Eventi](mailto:gan-amc.venue@beniculturali.it) (gan-amc.venue@beniculturali.it t. +39 06 32298346 e 322).

Educazione e didattica

Sono proposte attività diversificate rivolte a differenti categorie di pubblico. La società concessionaria offre:

- visite guidate per il pubblico adulto;
- visite guidate e laboratori per le scuole;
- campi estivi per i bambini dai 7 agli 11 anni.

Per informazioni e prenotazioni: Sistema Museo - t. +39 06 32298225

I Servizi Educativi della Galleria offrono:

- cicli di visite guidate e/o altre attività di mediazione (cicli di brevi conferenze, incontri con artisti) per il pubblico adulto;
- visite guidate ai depositi su prenotazione;

- attività per le famiglie in occasione di mostre temporanee;
- cicli di visite guidate per i pazienti malati di Alzheimer e i loro caregiver (progetto "La memoria del bello");
- cicli di visite guidate per pazienti psichiatrici (progetto "Museal-mente");
- cicli di visite guidate tattili per non vedenti, in collaborazione con l'associazione Museum;
- progetti educativi in convenzione con le scuole secondo l'Accordo - quadro fra il Ministero della Cultura e il Ministero per la Pubblica istruzione e in accordo con la normativa relativa all'alternanza scuola - lavoro;
- progetti con le Università.

Per ricevere informazioni sui progetti educativi e sulle attività didattiche è possibile contattare il numero di telefono t. +39 06 32298307 durante l'orario di apertura degli uffici (lunedì - venerdì 9:30 - 15:00) oppure scrivere all'indirizzo mail gan-amc.edu@beniculturali.it

La documentazione relativa alla didattica è disponibile sul sito web della Galleria; il materiale può essere consultato anche presso la Biblioteca del Museo, da lunedì a venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:45 su prenotazione. Il calendario e l'eventuale modalità di prenotazioni delle attività promosse dai Servizi Educativi sono comunicate sulla home page nel sito web della Galleria, tramite newsletter mensile e social network.

Documentazione sui beni conservati

La documentazione sui beni conservati presso la Galleria Nazionale è disponibile presso i servizi del museo autonomo con gli orari e le modalità indicati nella tabella sottostante:

Ufficio catalogo

- schede di catalogo.

Archivio cartaceo e data-base digitale.

Consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:30 su motivata richiesta e per appuntamento.

Referente: Emanuela Garrone - t. +39 06 32298329

Laboratorio di restauro

- schede di restauro.

Documentazione sui restauri effettuati o diretti.

Consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:30 su motivata richiesta e per

appuntamento.

Referenti:

[Maria Letizia Profiri](#) - t. +39 06 32298407

[Silvia Puteo](#) - t. +39 06 32298408

Ufficio registrazioni

- schede di movimentazione.

Dati sull'acquisizione e la movimentazione delle opere d'arte

Consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:30 su motivata richiesta e per appuntamento.

Referente: Stefano Marson t. +39 06 32298304

Archivio fotografico

- fotografie.

Servizio al pubblico e autorizzazione alla riproduzione delle fotografie di opere conservate nel museo.

L'Archivio fotografico è oggetto di un lavoro di digitalizzazione e riordinamento per cui è attualmente disponibile al pubblico circa il 50% delle riproduzioni del patrimonio del museo.

I moduli per l'acquisto e l'autorizzazione alla pubblicazione delle fotografie possono essere scaricati e inviati via mail.

Referente: Susanne Meurer – t. +39 06 32298411

Biblioteca specializzata nell'arte del XIX e XX secolo

- pubblicazioni a stampa.

60.000 volumi, circa 1500 periodici tra correnti e cessati e una preziosa collezione, composta da circa 40.000 pezzi tra miscellanee e opuscoli. Le acquisizioni dal 1999 in poi sono reperibili on-line nel catalogo collettivo SBN.

Consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:45, su prenotazione, da effettuarsi tramite email gan-amc.biblio@beniculturali.it o telefonicamente t. +39 06 32298246; chiusa nel mese di agosto e durante le festività natalizie.

Referente: Lucia Piu - t. +39 06 32298447

Archivio bioiconografico e fondi storici

- fondi storici e bioiconografici.

Ritagli stampa, documentazione e fotografie sugli artisti e sulle mostre; aperto a studenti, specializzandi, studiosi e ricercatori.

Consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:30 su motivata richiesta e per appuntamento telefonico (t. +39 06 32298356); chiuso nel mese di agosto e durante le festività natalizie.

Referente: Susanne Meurer - t. +39 06 32298411

Archivi di studiosi e artisti

Consultabili dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:30 su preventiva richiesta inoltrata alla Direttrice della Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, viale delle Belle Arti 131, 00197 Roma e successivo relativo appuntamento. Chiuso nel mese di agosto e durante le festività natalizie.

Maggiori informazioni sulla consistenza, la riproducibilità e i regolamenti degli archivi e della biblioteca sono reperibili anche on line sul sito web e presso i relativi uffici.

Rapporto con gli stakeholder

La Galleria pone in essere accordi con musei e istituzioni culturali italiane e straniere per la realizzazione di mostre e altre iniziative (eventi, convegni e giornate di studi). La Galleria sigla accordi con diverse associazioni finalizzate alla realizzazione di specifici progetti realizzati in partenariato.

In particolare, collabora con l'Associazione A3m (Associazione Amici dell'Arte Moderna a Valle Giulia), aderente alla Federazione Italiana degli Amici dei Musei, al fine di valorizzare le collezioni e le attività del museo. La Galleria è inoltre fra i fondatori di AMACI, Associazione musei d'arte contemporanea italiana.

Obiettivi di miglioramento

Strutture

Si sono da poco conclusi i lavori di riorganizzazione dell'area accoglienza, che attualmente ospita biglietteria, desk informazioni, bookshop e punto ristoro nella hall del museo.

Collezioni

Sono in corso le attività di riordino e riallestimento delle collezioni del museo.

Sul Piano dell'arte contemporanea del MiC sono state avanzate diverse proposte di acquisto e altre riguardano gli acquisti di tipo coattivo all'esportazione.

Servizi

La Galleria è dotata di un impianto WI-FI che copre l'intera area espositiva.

La biglietteria è dotata di POS per pagamenti con bancomat e carte di credito.

Attività di valorizzazione

Continua l'organizzazione di mostre di opere conservate nei depositi al fine di rendere fruibile l'intero patrimonio.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami, inviare suggerimenti e chiedere ulteriori informazioni con una delle seguenti modalità:

- Utilizzare le schede dei commenti disponibili su richiesta;
- Inviare una e-mail all'indirizzo gan-amc.infopubblico@beniculturali.it.

La Galleria effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna 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.