

# 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 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 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 (GNAMC) 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

### Trasparenza

I servizi resi garantiscono uguali condizioni di trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o di opinione politica. La GNAMC 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 GNAMC 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 GNAMC 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 della GNAMC perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

## **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 GNAMC è un museo dotato di autonomia speciale del Ministero della Cultura .

La GNAMC ha sede in Viale delle Belle Arti 131 a Roma nell'edificio che fu progettato e realizzato dall'architetto Cesare Bazzani tra il 1908 e il 1911 per l'Esposizione Internazionale d'Arte, organizzata in occasione del Cinquantenario della proclamazione del Regno 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; attualmente sono in corso lavori di restauro e adeguamento normativo su progetto dell'architetto Mario Botta.

### **Storia e missione**

La GNAMC fu istituita con Regio decreto n. 1526 del 26 luglio 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 varata nel 1912, il museo ha cominciato ad acquisire anche opere della prima metà dell'Ottocento. Ad oggi la GNAMC possiede la collezione più ampia sul territorio nazionale di arte italiana e internazionale dal XIX al XXI 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 GNAMC conserva oltre 20.000 opere tra dipinti, sculture, stampe e disegni che vanno dal XIX secolo ai primi del XXI secolo.

Nella sezione Avvisi del sito internet del museo 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.

#### **La GNAMC 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.

## **Caratteristiche essenziali**

Orario di apertura: ore 9.00-19.00;

Orario di biglietteria 9.00-18.15;

Chiusura settimanale: lunedì;

Chiusure annuali: 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. n. 330 del 30 giugno 2016.

### **I compiti e i servizi**

La biglietteria è situata nell'atrio del museo (tel. +39 06.32298225). I servizi di biglietteria sono affidati in concessione. È stabile la convenzione con la Roma Pass, la card turistico – culturale di Roma. La biglietteria è dotata di Pos per il pagamento tramite carte di credito e bancomat.

### **Acquisto e prenotazione del biglietto**

Il biglietto ha una validità di 3 ore e 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](http://www.ticketone.it). La prenotazione è obbligatoria nelle giornate a ingresso gratuito.

Oltre a riduzioni ed abbonamenti, per i gruppi che acquistino un carnet di 10 biglietti interi in un'unica soluzione è prevista una tariffa ridotta, previa compilazione del modulo on line ([www.prenotazioni-tosc.it](http://www.prenotazioni-tosc.it)) o invio di e-mail ([lagallerianazionale@tosca.it](mailto:lagallerianazionale@tosca.it)):

### **Informazione e orientamento**

Sito ufficiale: <https://gnamc.cultura.gov.it/>.

Contatti telefonici:

- Biglietteria e Bookshop (+39 06 322 98 225);
- Caffè delle Arti (+ 39 06 326 51 236).

### **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 alla GNAMC per persone con disabilità è pari al 100%, con l'ausilio di una rampa esterna, ascensori e pedane elevatrici interne; sono disponibili anche tre carrozzine. 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 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 L'Orologio Società Cooperativa e sono disponibili in lingua inglese, francese, tedesco e spagnolo.

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

## **Servizi museali**

### **Bookshop**

Il museo dispone di una libreria specializzata, con negozio di oggettistica, merchandising e una sezione dedicata all'infanzia. È situata all'ingresso del museo.

### **Caffetteria**

Sono disponibili una caffetteria e un ristorante, raggiungibili dall'interno del museo o direttamente dall'esterno in via Gramsci 73. È presente anche un punto ristoro nell'atrio del museo.

### **Guardaroba e deposito oggetti**

Il guardaroba è a uso gratuito. Il visitatore è invitato a depositare gli oggetti ingombranti e che non possono essere introdotti nelle sale e a rispettare i divieti vigenti nel museo, come da avviso esposto.

## **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. Concessione degli spazi**

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

- visite speciali/convegni/eventi;
- riprese cinematografiche/televisive.

Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione. Modalità, costi e condizioni per l'utilizzo degli spazi sono indicati nella scheda tecnica disponibile presso l'Ufficio Eventi ([gan-amc.eventi@cultura.gov.it](mailto:gan-amc.eventi@cultura.gov.it)).

## **I Servizi Educativi della Galleria offrono:**

- visite guidate e/o altre attività di mediazione culturale (conferenze, workshop, incontri con artisti);
- visite e laboratori per le famiglie alla collezione e in occasione di mostre temporanee;
- percorsi di visite guidate e laboratori per pubblici fragili;
- Campi Estivi per bambine e bambini dai 5 agli 11 anni;
- visite e laboratori per le scuole di ogni ordine e grado e università.

La documentazione relativa alla didattica è disponibile sul sito web della GNAMC nelle sezioni "Visita" ed "Educazione e inclusione", cui si rimanda per informazioni e l'eventuale modalità di prenotazioni delle attività.

## **Documentazione sui beni conservati**

### **Ufficio catalogo**

Archivio cartaceo e data-base digitale.  
Referente: Chiara Stefani.  
Referente: Francesca Tota.

### **Laboratorio di restauro**

Documentazione sui restauri effettuati o diretti.  
Il laboratorio è attualmente in fase di ristrutturazione.  
Referente: Silvia Puteo.

### **Ufficio registrazioni, prestiti e mostre fuori sede**

Dati sull'acquisizione e la movimentazione delle opere d'arte.  
Referente: Stefano Marson.

### **Archivio fotografico, bioiconografico e fondi storici**

#### **Archivio fotografico**

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

#### **Archivio bioiconografico**

Ritagli stampa, documentazione e fotografie sugli artisti e sulle mostre.

#### **Archivio bio-iconografico**

Archivi di studiosi e artisti.

Tutti gli Archivi, temporaneamente chiusi al pubblico per urgenti lavori di adeguamento normativo, sono al centro di un importante progetto di riqualificazione e trasferimento nel nuovo Centro Studi all'interno dell'Ala Cosenza, su progetto dell'architetto Mario Botta.

Referente: Susanne Meurer.

### **Biblioteca**

Biblioteca specializzata nell'arte del XIX e XX secolo con un patrimonio di circa 60.000 volumi, 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.

La Biblioteca, temporaneamente chiusa al pubblico per urgenti lavori di adeguamento normativo, è al centro di un importante progetto di riqualificazione e trasferimento nel nuovo Centro Studi all'interno dell'Ala Cosenza, su progetto dell'architetto Mario Botta.

Referente: Riccardo Salvatori.

## **Rapporto con gli stakeholder**

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

## **Obiettivi di miglioramento**

### **Strutture**

La GNAMC considera il miglioramento continuo delle prestazioni un dovere fondamentale verso le proprie utenze. Tra gli obiettivi spicca la riqualificazione degli spazi dell'Ala Cosenza che, su progetto dell'architetto Mario Botta, diverrà un polo integrato per attività di formazione, didattica e ricerca. Il nuovo spazio, di oltre 2000 mq, accoglierà la Biblioteca e gli Archivi (Fotografico, Bioiconografico, Storico e Fondi Storici), offrendo ambienti rinnovati, accessibili e progettati per garantire una migliore consultazione del patrimonio documentale dedicato all'arte moderna e contemporanea. Si segnalano inoltre i lavori di riorganizzazione degli uffici, degli spazi riservati al pubblico e ai dipendenti, come pure dell'area accoglienza, che ospiterà biglietteria, guardaroba, bookshop e un bar interno completamente rinnovati.