



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali  
e del Turismo

**Gallerie dell'Accademia  
di Venezia**

**CARTA  
DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI**

# 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, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative.

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 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 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, le Gallerie dell'Accademia di Venezia si ispirano ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVIT:

### ***Trasparenza***

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).

### ***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.

Le Gallerie dell'Accademia si adoperano 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 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 tempestivamente 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

Le Gallerie dell'Accademia sono un museo statale, dotato di autonomia speciale sotto il profilo scientifico, finanziario, contabile e organizzativo, in base al DM 23/12/2014.

**Sede** - Il Museo è situato in Campo della Carità, Dorsoduro 1050, 30123 Venezia.

#### Storia del Museo

Il complesso che oggi ospita il Museo è formato da più edifici storici: gli ambienti della omonima Scuola Grande, fondata ai primi decenni del XII secolo, la chiesa di Santa Maria della Carità, ricostruita nel Quattrocento, e il Convento dei Canonici Lateranensi, costruito su progetto di Andrea Palladio. Lavori di trasformazioni hanno interessato il complesso a partire dal XVIII quando, su progetto di Giorgio Massari e Bernardino Macaruzzi, viene rinnovata la Sala Capitolare arricchendola di un pavimento a intarsio marmoreo e di una scala d'accesso a doppia rampa. Nel 1807 il complesso, divenuto per editto napoleonico proprietà demaniale, viene destinato a sede dell'Accademia di Belle Arti con annesse Gallerie. La necessità di ambienti adatti alle nuove esigenze educative ed espositive sollecitano impegnativi interventi di adattamento che si sviluppano lungo il XIX e XX secolo.

Le Gallerie dell'Accademia, istituite il **12 febbraio 1807**, sono la più vasta collezione di pittura veneta esistente al mondo: il museo presenta lo sviluppo della grande scuola pittorica locale dalla tavole a fondo oro fino all'Ottocento accademico. I primi nuclei erano costituiti da un piccolo numero di opere, doni e saggi degli allievi, trasferiti dalla preesistente Accademia, da alcuni dipinti della Scuola della Carità rimasti in loco nonché dalla raccolta di gessi dell'abate Farsetti, acquistata dal governo austriaco nel 1805. Il patrimonio artistico viene successivamente incrementato attraverso le leggi di soppressioni napoleoniche degli enti civili e religiosi veneziani. Le collezioni si vanno arricchendo lungo il secolo con donazioni private e acquisti da parte dello Stato. Con l'Unità d'Italia la vocazione del museo cambia: non più destinato alla formazioni degli artisti, diviene un servizio per uno Stato unitario moderno. Nel 1882 viene separata l'attività didattica da quella espositiva e cambia la missione dell'istituto, che diviene quella di documentare lo sviluppo della scuola pittorica veneziana. Il primo ordinamento scientifico delle collezioni è del 1895, i due successivi risalgono alla conclusione delle guerre mondiali. Dopo il trasloco dell'Accademia di Belle Arti presso l'Ex Ospedale degli Incurabili, il 4 febbraio del 2005 sono stati avviati i lavori di ampliamento del museo al piano terra, conclusi nel 2013.

Il **23 dicembre 2014** il museo è stato interessato dalla riorganizzazione dei musei statali promossa dal Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo Dario Franceschini. Da ufficio della Soprintendenza speciale per il Polo museale veneziano, le Gallerie dell'Accademia sono divenute un istituto autonomo sotto il profilo scientifico, finanziario, contabile ed organizzativo, dotandosi per la prima volta di uno statuto, un bilancio e organi di gestione propri. In accordo con quanto previsto dal DM 23/12/2014 per 20 musei statali dotati di autonomia speciale, la direzione è stata affidata con un bando internazionale, che ha visto la partecipazione dei massimi esperti in materia di gestione museale.

## **MISSION**

Le Gallerie dell'Accademia sono un museo dello Stato italiano, aperte al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo. Perseguono quali finalità generali: la tutela, la valorizzazione e la gestione di tutte le collezioni e raccolte di beni culturali, esposti e non esposti, mobili e immobili, storico-artistici, in sua disponibilità diretta o depositati presso altri enti.

Le Gallerie hanno la missione di conservare, esporre al pubblico, valorizzare e arricchire le proprie collezioni di arte veneziana e veneta; si impegnano altresì a contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di tale eccezionale patrimonio culturale, nonché promuovere la ricerca e gli studi nel settore della storia dell'arte, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali e curarne la diffusione presso la comunità scientifica ed il pubblico. Promuovono infine presso la comunità la conoscenza, l'apprezzamento e dunque la tutela del valore culturale, sociale ed economico dei beni da esse conservati e del complesso patrimonio di arte veneta diffuso in Venezia, nel Veneto, e nel mondo.

## **I COMPITI E I SERVIZI**

Il Museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni sia con l'offerta di servizi ordinari (servizi di prenotazione *on line*, noleggio audioguide, punto vendita, organizzazione di mostre, conferenze, visite guidate, attività didattica), sia attraverso iniziative straordinarie volte ad ampliare l'utenza (aperture al di fuori dell'orario, concerti, rappresentazioni teatrali, presentazioni). Le attività hanno anche il compito di valorizzare il profondo legame esistente tra museo e la città attraverso iniziative che coinvolgono istituzioni operanti sul territorio e fuori di esso, con lo stesso obiettivo.

A tal fine, le Gallerie perseguono in particolare:

- a) il reperimento delle risorse finanziarie sufficienti a garantire un'adeguata conservazione e valorizzazione delle strutture e dei beni culturali conferiti;
- b) l'incremento nel territorio di riferimento dei servizi offerti al pubblico, migliorandone la qualità e l'efficienza della gestione;
- c) l'integrazione delle attività di gestione e valorizzazione del museo con quelle riguardanti i beni di altri enti e/o istituzioni pubbliche e private;
- d) la promozione di attività di studio, di ricerca, di salvaguardia e di valorizzazione in collaborazione con partner locali, nazionali e internazionali.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue, ispirato agli standard contenuti nel DM 10 maggio 2001 "Atto di Indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei":

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Il museo è aperto il lunedì dalle 8.15 alle 14.15 e dal martedì alla domenica dalle ore 8.15 alle ore 19.15 [le operazioni di chiusura del museo iniziano 30 minuti prima dell'orario sopraindicato]
Giorni di apertura	L'apertura è garantita tutti i giorni. Il museo rimane chiuso nei giorni: 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre, salvo disposizioni a carattere speciale
<b>Accessibilità</b>	
Sito Web	Siti ufficiali del museo: - <a href="http://www.gallerieaccademia.it">www.gallerieaccademia.it</a> (informazioni a carattere generale) - <a href="http://www.gallerieaccademia.org">www.gallerieaccademia.org</a> (prenotazioni e acquisto biglietti on line gestito dal Concessionario)
Biglietteria	La biglietteria è gestita in concessione da società esterne  Sono previste gratuità e riduzioni di legge: <a href="http://www.gallerieaccademia.it/biglietti-e-prenotazione">http://www.gallerieaccademia.it/biglietti-e-prenotazione</a>  I biglietti sono acquistabili on line sul sito: <a href="http://www.gallerieaccademia.org/">http://www.gallerieaccademia.org/</a>
Attesa per l'acquisto del biglietto:  - in sede  - su prenotazione	Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa  In caso di eventi o visite su prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo almeno mezz'ora prima dell'inizio  In caso di affluenza eccezionale sarà premura della biglietteria e del personale interno al Museo comunicare verbalmente i tempi di attesa
Rapidità della fruizione: <ul style="list-style-type: none"><li>• attesa per l'accesso alla visita per gruppi</li><li>• attesa per l'accesso alla visita per scuole</li><li>• attesa per l'accesso per altre categorie</li></ul>	Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa  In caso di prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo almeno quindici minuti prima dell'inizio

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCOGLIENZA</b>	
Informazione e orientamento: esistenza di un punto informativo	Il personale di biglietteria e di portineria forniscono informazioni di prima accoglienza sull'eventuale chiusura di sale, bigliettazione e collezioni.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	In biglietteria sono a disposizione gratuitamente piantine esplicative della distribuzione delle collezioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i></li> </ul>	Informazioni, anche a carattere storico-artistico, si possono reperire nei siti istituzionali del museo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica <i>interna</i></li> </ul>	<p>Nella sala 1 al piano terra sono visibili a muro le piante del museo con indicazione della distribuzione delle collezioni.</p> <p>Sono presenti, nel percorso museale, indicazioni per i servizi igienici, per le mostre temporanee e per le vie di esodo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica <i>esterna</i></li> </ul>	Sono presenti all'esterno del museo un pannello recante indicazione dei prezzi e degli orari, in italiano e inglese e totem specifici in caso di mostre temporanee o iniziative del museo.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, ma attualmente non dispone di divisa. Il personale è in grado di dare informazioni relative al Museo e alle opere contenute, la maggior parte anche in lingua inglese, e alcuni in altre lingue.
Accesso facilitato per persone con disabilità	Sono presenti ascensori, pedane ed elevatori manovrabili che facilitano il percorso espositivo per persone con diversa abilità.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sale aperte alla fruizione</li> </ul>	Il percorso museale è composto di 12 sale al piano terra e 24 al primo piano. E' sempre garantita la fruizione di almeno l'80% delle sale. L'accesso al museo può essere contingentato per motivi di sicurezza in base al Piano di emergenza. Qualsiasi chiusura di sale o spostamento di opere viene prontamente comunicato sul sito internet del museo e in loco in doppia lingua. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica giornalmente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• spazi dedicati alla fruizione</li> </ul>	Il 76% degli spazi museali è dedicato alla fruizione. In caso di sciopero del personale vengono garantiti i servizi minimi a norma di legge. La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica giornalmente.
Spazi dedicati alla comunicazione	E' presente un'aula didattica al piano terra del museo con possibilità di supporti video e dispositivi informatici portatili (tablet) per lezioni interattive.
Zone di sosta	Sono presenti sedute per i visitatori sia nella sala d'ingresso che lungo il percorso espositivo.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato il monitoraggio costante di sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pannelli e/o schede mobili</li> </ul>	In alcune sale, al primo piano, sono presenti schede mobili in italiano e in inglese.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• didascalie</li> </ul>	Sono presenti su tutte le opere del museo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• guide brevi</li> </ul>	Sono acquistabili presso il bookshop e disponibili in più lingue
<ul style="list-style-type: none"> <li>• catalogo generale</li> </ul>	È acquistabile presso il bookshop e disponibile in più lingue
<ul style="list-style-type: none"> <li>• audioguide</li> </ul>	Sono in distribuzione a pagamento, presso la biglietteria e sono disponibili in più lingue



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> <li>visite didattiche</li> </ul>	<p>Il servizio di visita guidata è organizzato su prenotazione dal concessionario secondo modalità proprie e disponibile in più lingue.</p> <p>Il museo promuove iniziative didattiche a progetto, fruibili su prenotazione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>strumenti multimediali</li> </ul>	<p>Al piano terra, nelle prime cinque sale, sono presenti monitor di sala interattivi, e disponibili tablet contenenti informazioni aggiuntive sulle opere ivi conservate.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stumenti <i>on line</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sito web</li> </ul> </li> <li>Canali social</li> </ul>	<p>Siti ufficiali del museo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.gallerieaccademia.it">www.gallerieaccademia.it</a> (informazioni a carattere generale)</li> <li><a href="http://www.gallerieaccademia.org">www.gallerieaccademia.org</a> (prenotazioni e acquisto biglietti on line gestito dal Concessionario)</li> </ul> <p>Il museo è dotato di pagina Facebook, canale Youtube, account Instagram</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistenza qualificata per categorie svantaggiate: su richiesta</li> </ul>	<p>E' possibile contattare i Servizi Educativi per organizzare iniziative specifiche, quali visite per non vedenti su prenotazione, chiamando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 lo 041 5222247 o scrivendo a <a href="mailto:ga-ave.didattica@beniculturali.it">ga-ave.didattica@beniculturali.it</a></p>
<p>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>esistenza di strumenti e sussidi specifici</li> <li>esistenza di percorsi specifici</li> </ul>	<p>È stata prodotta una versione braille della guida con la storia del Museo e la presentazione di 10 capolavori esposti. Esistono anche un <i>facsimile</i> dell'Uomo Vitruviano di Leonardo in braille ed un fascicolo di esplorazione tattile sempre sull'Uomo Vitruviano.</p> <p>NO</p>
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
<p>Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato</p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00, chiamando lo 041 5222247 o scrivendo a <a href="mailto:ga-ave.didattica@beniculturali.it">ga-ave.didattica@beniculturali.it</a></p>
<p>Orario per la consultazione della documentazione per la didattica</p>	<p>Su appuntamento</p>
<b>Ampiezza</b>	
<p>Iniziative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visite e percorsi tematici</li> </ul>	<p>Servizio offerto sia dal concessionario, a pagamento e su prenotazione, sia dal personale interno</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>laboratori</li> </ul>	<p>Servizio offerto in collaborazione con l'associazione di operatori <i>Isola Tour</i>, con frequenza settimanale</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le attività vengono regolarmente promosse sul sito e sui canali social del museo, e sui principali canali specializzati quali Venezia dei Bambini o <a href="http://www.famigliealmuseo.it">www.famigliealmuseo.it</a>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario per la consultazione	<p>Il materiale è conservato presso gli uffici del Polo Museale del Veneto, in Piazza San Marco, 63. Il materiale è consultabile su appuntamento telefonando al 041 2967611 o via mail <a href="mailto:pm-ven@beniculturali.it">pm-ven@beniculturali.it</a></p> <p>Il materiale relativo ai restauri è conservato presso il Laboratorio scientifico della Misericordia, Cannaregio 3553. Il materiale è consultabile su appuntamento il lunedì e il giovedì con orario 9-13 e 14-17</p>
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schede di catalogo</li> <li>• schede di movimentazione</li> <li>• archivio fotografico</li> <li>• archivio multimediale</li> <li>• pubblicazioni</li> <li>• schede di restauro</li> </ul>	<p>La totalità delle opere di pittura e scultura, e la quasi totalità dei disegni risulta catalogata e digitalizzata tramite sistema SIGEC</p> <p>L' archivio fotografico e l'Ufficio restauri conservano tutto il materiale fotografico relativo alle Gallerie dell'Accademia, compresi i restauri delle opere d'arte</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	È presente un bookshop gestito da un concessionario esterno. Il bookshop è in fase di riprogettazione per ampliare e riqualificare l'offerta, il nuovo allestimento sarà presentato a fine gennaio 2017.
Caffetteria	Sono stati attualmente predisposti gli spazi per il servizio di caffetteria. È in fase di predisposizione la gara per l'affidamento del servizio.
Ristorazione	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	Esistono al piano terra armadietti con serratura ad uso gratuito per i visitatori.
Servizi igienici - di cui servizi igienici per persone diversamente abili	Sono presenti bagni su entrambi i piani del museo. E' garantito l'accesso ai servizi igienici anche per persone con diversa abilità.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Organizzazione periodica di mostre, soprattutto di pittori di ambito veneto o legati alla storia del Museo e delle sue collezioni. Il Museo collabora con altri Istituti italiani ed esteri col prestito di proprie opere per iniziative di alto valore scientifico.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Promozione di varie tipologie di eventi (in particolare conferenze e concerti), anche in collaborazione con altri musei ed Istituzioni educative e culturali, allo scopo di favorire la fruizione e la conoscenza del museo e delle sue collezioni.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Il personale del museo cura la pubblicazione di cataloghi di mostre e saggi su riviste a carattere scientifico.
Diffusione delle attività/iniziative	In relazione alle iniziative il Museo si avvale dei canali di comunicazione ritenuti più idonei per ciascuna attività (quotidiani, cartelloni pubblicitari, materiale stampa, mailing list, siti web, Facebook e Instagram).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Gestione di risorse aggiuntive	Il museo è disponibile a vagliare le forme più opportune di valorizzazione collaborando con istituti pubblici e privati
Affitto degli spazi	Il museo è disponibile all'affitto degli spazi delle Gallerie e della Scuola Vecchia della Misericordia, per eventi culturali ed altre tipologie di evento, compatibilmente con la sua vocazione culturale e con la conservazione delle opere
<b>RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Il museo ha attuato accordi e intese di collaborazione su specifici progetti culturali</p> <p>I principali soggetti coinvolti sono gli enti territoriali, le università cittadine, le istituzioni culturali della città di Venezia e le associazioni e i comitati privati finalizzati alla salvaguardia del patrimonio artistico veneziano, ma non mancano le collaborazioni con musei nazionali e internazionali.</p> <p>Le principali finalità di tali iniziative sono la ricerca e il restauro di opere d'arte, la valorizzazione del patrimonio (comunicazione interna) e i servizi al pubblico</p>
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	I progressi e i risultati di tali attività vengono regolarmente comunicati su tutti i canali istituzionali del museo, in aggiunta ai canali degli stakeholder coinvolti nei singoli progetti

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Il materiale archivistico relativo ai restauri delle opere d'arte è conservato presso il laboratorio di restauro della Misericordia.
Biblioteca	No
Archivio fotografico	L'Archivio fotografico è conservato presso il laboratorio di restauro della Misericordia.
Deposito	Il Museo dispone di più depositi organizzati. I depositi sono accessibili a studiosi e ricercatori su richiesta.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Il Museo si è dotato di un piano di gestione quadriennale per attuare degli obiettivi di miglioramento dal punto di vista della comunicazione, dei rapporti col pubblico e istituzionali, della gestione delle risorse umane.
Iniziative finalizzate al miglioramento: • delle strutture	Il Museo sarà interessato nei prossimi anni da un importante intervento di restauro, volto ad adeguare il primo e il secondo piano dell'edificio ai più aggiornati standard museologici e museografici.
• delle collezioni	Il vasto lavoro di riordino vedrà la complessiva revisione, ricollocazione e razionalizzazione delle collezioni al secondo piano e la prosecuzione dell'allestimento al piano terra, con la presentazione di numerose opere tolte dai depositi.
• dei servizi	Il Museo provvederà al rinnovamento delle concessioni dei principali servizi (bookshop, caffetteria, biglietteria e servizi di prenotazione), e a introdurre una figura che affianchi la direzione nella gestione dei rapporti con i concessionari.
• delle attività di valorizzazione	Sono in programma per il prossimo quadriennio mostre e iniziative volte a valorizzare il patrimonio storico e artistico custodito dalle Gallerie. Le iniziative saranno comunicate con il dovuto anticipo attraverso tutti i canali a disposizione del Museo.

## 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 segnalazione, formale o informale, positiva o negativa.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il direttore del Museo.

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

E' possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo di posta [ga-ave@beniculturali.it](mailto:ga-ave@beniculturali.it) o un fax al numero 041 5212709.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le opportune 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 attraverso il seguente indirizzo e-mail: [ga-ave@beniculturali.it](mailto:ga-ave@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto 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, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione istituzionali.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

*Ultima revisione: Dicembre 2016*

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Giulio Manieri Elia



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali  
e del Turismo

## Gallerie dell'Accademia di Venezia

Campo della Carità, Dorsoduro 1050, 30123 Venezia  
Tel. 041 5222247 Fax: 041 5212709 mail: [ga-ave@beniculturali.it](mailto:ga-ave@beniculturali.it)

### MODULO DI RECLAMO/PROPOSTA/SUGGERIMENTO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

Reclamo presentato da:

cognome ..... nome .....  
nato/a a ..... prov. .... il .....  
residente a ..... prov. .... cap .....  
indirizzo .....  
tel ..... fax ..... email .....

#### 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**