
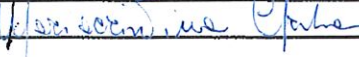


# Carta della Qualità dei Servizi

	Nome o Funzione	Firma
Redazione	Amministrazione Finanza e Controllo	
Verifica e Approvazione	Consiglio di Amministrazione	
Emissione	9/6/2022	

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

3.2.	<i>Museo Correr</i>	12
3.3.	<i>Ca' Rezzonico – Museo del Settecento Veneziano</i>	13
3.4.	<i>Ca' Pesaro – Galleria Internazionale d'Arte Moderna</i>	14
3.5.	<i>Museo del Vetro di Murano</i>	15
3.6.	<i>Museo di Storia Naturale</i>	16
3.7.	<i>Palazzo Mocenigo – Centro studi del tessuto, del costume e del profumo</i>	17
3.8.	<i>Palazzo Fortuny</i>	18
3.9.	<i>Museo del Merletto di Burano</i>	19
3.10.	<i>Casa di Carlo Goldoni</i>	20
3.11.	<i>Torre dell'Orologio</i>	21
4.	<i>Obiettivi di miglioramento</i>	22

### 1.3. Principi fondamentali generali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi<sup>2</sup>:

- **Uguaglianza e imparzialità**  
Fondazione Musei Civici di Venezia eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta.  
I servizi sono resi sulla base del principio di uguaglianza che garantisce il medesimo trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, lingua, sesso, religione e opinione politica.  
Fondazione Musei Civici di Venezia 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.
- **Accessibilità**  
Fondazione Musei Civici di Venezia si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.
- **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 al minimo i disagi.
- **Partecipazione**  
Fondazione Musei Civici di Venezia 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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **Sicurezza e riservatezza**  
Fondazione Musei Civici di Venezia 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 o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- **Trasparenza**  
La trasparenza è 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, con particolare riferimento all'art 32, comma 1.
- **Disponibilità e chiarezza**  
Il personale incaricato ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

<sup>2</sup> I principi fondamentali a cui si ispira Fondazione Musei Civici di Venezia sono contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994,

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

## 2. Fondazione Musei Civici di Venezia: Standard di qualità dei servizi essenziali

### 2.1. Presentazione

La Fondazione Musei Civici di Venezia è un soggetto privato, fondato dal Comune di Venezia, a cui è stato affidato un patrimonio pubblico di undici musei: Palazzo Ducale, Museo Correr, Torre dell'Orologio, Ca' Rezzonico Museo del Settecento Veneziano, Palazzo Mocenigo – Centro Studi di Storia del Tessuto e del Costume, Casa di Carlo Goldoni, Ca' Pesaro – Galleria Internazionale d'Arte Moderna, Palazzo Fortuny, Museo del Vetro di Murano, Museo del Merletto di Burano e Museo di Storia Naturale.

Un immenso patrimonio culturale, con oltre 700.000 opere d'arte, cinque biblioteche specialistiche, un archivio fotografico e un attrezzato deposito nel Vega Stock a Marghera.

Un sistema museale ricco, articolato, complesso che MUVE gestisce, tutela e valorizza dalla sua nascita nel 2008, arricchito recentemente da altre due importanti partnership con il Centro Culturale Candiani e Forte Marghera a Mestre.

La Fondazione partecipa, inoltre, insieme a Vela S.p.A, alla gestione del Museo Storico Navale della Marina Militare.

Oltre alle tradizionali attività museali (ricovero, conservazione, studio, valorizzazione) comprende un ampio insieme di attività e servizi culturali: ricerca, formazione, divulgazione, didattica, produzione di eventi temporanei, in un dialogo incessante con il territorio e con i suoi frequentatori.

La Fondazione Musei Civici di Venezia favorisce l'aggregazione di soci partecipanti, pubblici e privati, che condividano e sostengano le sue finalità. Istituisce e consolida relazioni con altri sistemi museali, nazionali e internazionali, e altre Istituzioni culturali, scientifiche, educative, e sviluppa partnership su progetti specifici con soggetti privati. Obiettivi comuni sono l'implementazione della visibilità e della reputazione internazionali e lo sviluppo di relazioni locali virtuose e innovative, da perseguire con un'offerta di alto profilo associata alla massima accessibilità.<sup>3</sup>

### 2.2. Contatti

#### 2.2.1. Direzione e Presidenza

- Indirizzo: Piazza San Marco 52, 30124 Venezia
- Telefono: +39 041 2405211
- Fax: +39 041 5200935

#### 2.2.2. Pagine web e social

- Sito web: [www.visitmuve.it](http://www.visitmuve.it)
- Facebook: <https://www.facebook.com/visitmuve/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/visitmuve/>
- Twitter: [https://twitter.com/visitmuve\\_it](https://twitter.com/visitmuve_it)

<sup>3</sup> Vedasi art. 3 dello Statuto.

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

MUVE riconosce agli acquirenti della Card una serie di benefit come:

- Ingresso gratuito e illimitato alle collezioni permanenti dei musei della Fondazione, esclusa la Torre dell’Orologio, e alle mostre MUVE ospitate al Centro Culturale Candiani e a Forte Marghera (per i residenti e/o i nati nel Comune di Venezia, la gratuità è estesa anche ad un accompagnatore);
- Invito per tutte le inaugurazioni delle mostre temporanee in programma e possibilità di visitarle successivamente a prezzo ridotto;
- Accesso ad iniziative ed eventi esclusivi per i titolari della Card;
- Aggiornamenti su tutte le attività di Fondazione Musei Civici di Venezia.

La Card vale dodici mesi dalla data di emissione, è strettamente personale e non è cedibile. Gli operatori museali sono tenuti a richiedere il controllo di un documento di identità.

È disponibile in due versioni:

- Muve Friend Card – ROSSA: per studenti fino a 26 anni compiuti, docenti in servizio, per i residenti e/o i nati nel Comune di Venezia;
- Muve Friend Card – BLU: per tutti gli altri utenti.

## 2.6. Guardaroba

Il servizio di guardaroba gratuito è presente presso Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca’ Rezzonico, Ca’ Pesaro, Museo del Vetro, Museo del Merletto, Museo di Storia Naturale, Museo Fortuny. Per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi appositi borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

## 2.7. Assistenza in sala

Il personale di assistenza in sala fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

All’interno delle sedi espositive viene assicurata la vigilanza e il controllo costante e diretto delle collezioni, anche in occasione di esposizioni ed altre attività.

## 2.8. Attività educative

MUVE Education è il servizio che progetta e coordina una vasta gamma di attività e percorsi guidati, in affiancamento alle visite libere, elaborati secondo un approccio di alta professionalità e di massima inclusione. Questi, infatti, sono sempre adattabili e rimodulabili in base alle specifiche esigenze legate a difficoltà motorie, visive e cognitive dei visitatori.

L’offerta spazia da percorsi educativi dinamici e coinvolgenti pensati per il pubblico adulto, a quelli destinati alle famiglie (minimo 1 adulto e massimo 4, e ragazzi fino a 14 anni).

Fondazione Musei Civici di Venezia, inoltre, offre diverse proposte ai ragazzi in età scolare, da svolgere sia in classe, grazie a laboratori e attività di approfondimento condotti dagli operatori MUVE direttamente negli

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

dalle collezioni di Vittorio Cini, acquistate dal Comune di Venezia rispettivamente nel 1981 e nel 1985. Queste collezioni vengono ad affiancarsi alle importanti raccolte tessili dei Civici Musei Veneziani che, un tempo conservate al Museo Correr e Ca' Rezzonico, trovano ora sistemazione a Palazzo Mocenigo.

#### 2.9.5. Istituto internazionale per la Ricerca Teatrale

L'Istituto internazionale per la Ricerca Teatrale è stato fondato nel 1961 su iniziativa di Goffredo Bellonci. L'Istituto è un organismo internazionale che fa parte della F.I.R.T (Fédération Internationale pour la Recherche Théâtrale). La sede è situata a Venezia presso la Casa di Goldoni, in locali messi a disposizione dal Comune di Venezia.

### 2.10. Catalogo e Bollettino

Il catalogo on-line delle collezioni consente l'accesso alla banca dati informatizzata dell'ingente patrimonio d'interesse storico, artistico e naturalistico conservato nei Musei Civici di Venezia. Attualmente conta quasi 50.000 schede, realizzate secondo gli standard dell'Istituto Centrale del Catalogo e Documentazione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; è costantemente implementata e aggiornata dal Centro di Catalogazione della Fondazione Musei Civici di Venezia in collaborazione con il personale scientifico dei singoli musei.

La banca dati permette tre livelli di ricerca (Semplice, Avanzata e Strutturata) attraverso i quali è possibile individuare e visualizzare la scheda di catalogo, in forma sintetica, di Opere d'Arte, Fotografie, Disegni e Stampe.

E' consultabile all'indirizzo <http://www.archiviodelacomunicazione.it/Sicap/opac.aspx?WEB=MuseiVE>,

Per la collezione numismatica, si invita a visitare la banca dati dei Beni Culturali della Regione Veneto all'indirizzo <http://catalogo.regione.veneto.it/beniculturali>.

### 2.11. Caffetteria e Bookshop

#### 2.11.1. Caffetterie

Le caffetterie, gestite da un concessionario esterno, sono collocate presso quattro sedi museali: Palazzo Ducale (accessibile solo ai visitatori del museo), Museo Correr, Ca' Rezzonico e Ca' Pesaro (accessibili anche dal pubblico esterno, negli orari e secondo i giorni di apertura delle sedi).

#### 2.11.2. Bookshop

I punti vendita, gestiti da un concessionario esterno, collocati in tutte le sedi museali con esclusione di Casa Goldoni e Torre dell'Orologio, offrono ai visitatori e molto spesso anche al pubblico esterno, la possibilità di acquistare materiali editoriali specifici e oggettistica ispirata alle diverse collezioni.

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

sponsorizzazioni di restauri alla proposta di tirocini formativi e progetti di alternanza scuola lavoro, allo scopo di migliorare sempre l'offerta culturale.

### **2.13. Pulizia e manutenzione ordinaria**

Le pulizie degli ambienti interni ed esterni di MUVE vengono svolte seguendo le indicazioni ed i protocolli stabiliti da Fondazioni e riportate nel contratto d'appalto.

Ogni anno vengono svolti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria allo scopo di mantenere al meglio lo stato di conservazione dei beni mobili ed immobili gestiti da Fondazione.

### 3.2. Museo Correr

Indirizzo	San Marco 25, 30124 Venezia
Pagina web	<a href="http://www.corrervisitmuve.it">www.corrervisitmuve.it</a>
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la <a href="#">pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Orari di apertura	<a href="#">Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desk info</li> <li>● Biglietteria</li> <li>● Guardaroba</li> <li>● Toilette</li> <li>● Bookshop</li> <li>● Museum Cafè</li> <li>● Ascensore</li> <li>● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)</li> </ul>
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toilette per disabili.</li> <li>● Ascensore di ampiezza limitata: 56x100 cm all'anagrafico 1221B, laterale all'Ala Napoleonica.</li> <li>● È necessario telefonare prima della visita al +39 041 2405211, per concordare i modi migliori di accesso e farsi aiutare nel modo più adatto a ciascun caso.</li> <li>● <b>Venezia Accessibile:</b> Palazzo Ducale e l'area Marciana rientrano negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "<a href="#">Venezia accessibile</a>".</li> </ul>
Esigenze speciali	Sia i percorsi attivi che i laboratori organizzati dal Servizio Attività Educative della Fondazione Musei Civici di Venezia sono strutturati secondo criteri di massima inclusione, ma sono sempre rimodulabili in base a eventuali specifiche esigenze. <a href="#">Scopri di più</a> .



### 3.4. Ca' Pesaro – Galleria internazionale d'Arte Moderna

Indirizzo	Santa Croce 2076, 30135 Venezia
Pagina web	<a href="http://www.capesaro.visitmuve.it">www.capesaro.visitmuve.it</a>
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la <a href="#">pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Orari di apertura	<a href="#">Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desk info</li> <li>● Biglietteria</li> <li>● Guardaroba</li> <li>● Toilette</li> <li>● Bookshop</li> <li>● Museum Cafè</li> <li>● Ascensore</li> <li>● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)</li> <li>● Wifi free zone</li> <li>● Coworking Space</li> </ul>
Accessibilità	Completamente accessibile per i disabili.
Esigenze speciali	Sia i percorsi attivi che i laboratori organizzati dal Servizio Attività Educative della Fondazione Musei Civici di Venezia sono strutturati secondo criteri di massima inclusione, ma sono sempre rimodulabili in base a eventuali specifiche esigenze. <a href="#">Scopri di più</a> .

### 3.6. Museo di Storia Naturale

Indirizzo	Santa Croce 1730, 30135 Venezia
Pagina web	<a href="http://www.msn.visitmuve.it">www.msn.visitmuve.it</a>
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali sconti previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la <a href="#">pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Orari di apertura	<a href="#">Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk info</li> <li>• Biglietteria</li> <li>• Toilette</li> <li>• Audioguide</li> <li>• Ascensore</li> <li>• Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)</li> </ul>
Accessibilità	• Completamente accessibile per i disabili.
Esigenze speciali	Sia i percorsi attivi che i laboratori organizzati dal Servizio Attività Educative della Fondazione Musei Civici di Venezia sono strutturati secondo criteri di massima inclusione, ma sono sempre rimodulabili in base a eventuali specifiche esigenze. <a href="#">Scopri di più</a> .

### 3.8. Palazzo Fortuny

Indirizzo	San Marco 3958, 30214 Venezia
Pagina web	<a href="http://www.fortuny.visitmuve.it">www.fortuny.visitmuve.it</a>
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la <a href="#">pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Orari di apertura	<a href="#">Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Biglietteria</li> <li>● Toilette</li> <li>● Bookshop</li> <li>● Ascensore</li> <li>● Guardaroba</li> </ul>
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Completamente accessibile ai disabili.</li> </ul>

### 3.10. Casa di Carlo Goldoni

Indirizzo	.San Polo 2794, 30125 Venezia
Pagina web	<a href="http://www.carlogoldoni.visitmuve.it">www.carlogoldoni.visitmuve.it</a>
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la <a href="#">pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Orari di apertura	<a href="#">Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata</a> .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk info</li> <li>• Biglietteria</li> <li>• Toilette</li> <li>• Ascensore</li> <li>• Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)</li> </ul>
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamente accessibile alle persone disabili.</li> <li>• <b>Venezia Accessibile:</b> La casa di Carlo Goldoni rientra negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "<a href="#">Venezia accessibile</a>".</li> </ul>

#### 4. Obiettivi di miglioramento

Fondazione Musei Civici di Venezia si impegna al fine di mettere in pratica politiche ed azioni che rendano la futura accoglienza e fruizione delle sale, dei percorsi e delle attività proposte sempre più confacenti ed accessibili a tutti i tipi di visitatore. A tal fine, Muve intrattiene rapporti di collaborazione e partnership con molti altri musei, istituzioni ed enti pubblici, oltre che privati, sia nazionali che stranieri, spaziando in tutti gli ambiti di azione della Fondazione.

Fondazione Musei Civici di Venezia	Carta della Qualità dei Servizi	VERS.01 del 9/6/2022
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

