

Carta della Qualità dei Servizi

	Nome o Funzione	Firma
Redazione	Amministrazione Finanza e Controllo	La versione firmata del presente documento è raccolta nell'archivio di Fondazione
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

Sommario

1.	<i>Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi</i>	1
1.1.	<i>Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?</i>	1
1.2.	<i>Riferimenti Normativi</i>	1
1.3.	<i>Principi fondamentali generali</i>	2
1.4.	<i>Validità e aggiornamento</i>	3
1.5.	<i>Richieste di informazioni, suggerimenti, segnalazioni o reclami</i>	3
1.6.	<i>Risarcimenti</i>	3
1.7.	<i>Comunicazione</i>	3
2.	<i>Fondazione Musei Civici di Venezia: Standard di qualità dei servizi essenziali</i>	4
2.1.	<i>Presentazione</i>	4
2.2.	<i>Contatti</i>	4
2.2.1.	<i>Direzione e Presidenza</i>	4
2.2.2.	<i>Pagine web e social</i>	4
2.3.	<i>Mission</i>	5
2.4.	<i>Accoglienza e biglietteria</i>	5
2.5.	<i>Muve Friend Card</i>	5
2.6.	<i>Guardaroba</i>	6
2.7.	<i>Assistenza in sala</i>	6
2.8.	<i>Attività educative</i>	6
2.9.	<i>Servizi agli studiosi</i>	7
2.9.1.	<i>Biblioteche</i>	7
2.9.2.	<i>Archivio fotografico</i>	7
2.9.3.	<i>Gabinetto Disegni e Stampe Museo Correr</i>	7
2.9.4.	<i>Centro studi della Storia del Tessuto, del Costume e del Profumo</i>	7
2.9.5.	<i>Istituto internazionale per la Ricerca Teatrale</i>	8
2.10.	<i>Catalogo e Bollettino</i>	8
2.11.	<i>Caffetteria e Bookshop</i>	8
2.11.1.	<i>Caffetterie</i>	8
2.11.2.	<i>Bookshop</i>	8
2.12.	<i>Valorizzazione</i>	9
2.12.1.	<i>Mostre temporanee e prestiti in uscita</i>	9
2.12.2.	<i>Eventi speciali</i>	9
2.12.3.	<i>Promozione, sito web e canali social media</i>	9
2.12.4.	<i>Pubblicazioni</i>	9
2.12.5.	<i>Partnership e convenzioni</i>	9
2.13.	<i>Pulizia e manutenzione ordinaria</i>	10
3.	<i>Musei</i>	11
3.1.	<i>Palazzo Ducale</i>	11

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.	Palazzo Mocenigo – Centro studi del tessuto, del costume e del profumo	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. Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi

1.1. Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?

La Carta della Qualità dei Servizi di Fondazione Musei Civici di Venezia (d'ora in poi anche "MUVE") si ispira alla definizione di museo formalizzata da ICOM e recepita nella normativa italiana con il Decreto Ministeriale Mibac 23 dicembre 2014: *"Il Museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. E' aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica"*¹.

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 segnalazione o reclamo.

Nella Carta si trovano i principi fondamentali, la descrizione dei servizi attivi in MUVE, l'elenco dei Musei con le informazioni principali (indirizzo, sito web, telefono, orari, prezzo dei biglietti, servizi attivi presso il museo, accesso ai disabili).

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.

1.2. Riferimenti Normativi

- D.M. 21 febbraio 2018, n.113, *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*, all.1;
- D.Lgs. 33/2013 mod. D.Lgs. 97/2016, *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, art. 32.;
- Delibera CIVIT 88/2010, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 286/99, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche*, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59, art. 11.

¹ Art. 1, comma 1, D.M. Mibac del 23 dicembre 2014 Organizzazione e funzionamento dei Musei Statali. Il decreto recepisce ed integra la definizione di museo elaborata nell'ambito della ventiduesima General Assembly di ICOM a Vienna, il 24 agosto 2007.

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

1.3. Principi fondamentali generali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi²:

- *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).

² 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
------------------------------------	---------------------------------	----------------------

- *Efficienza ed efficacia*

Fondazione Musei Civici di Venezia persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.4. Validità e aggiornamento

La Carta si applica a far data dalla sua pubblicazione e costituisce un impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte di Fondazione Musei Civici di Venezia con il pubblico.

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 9 della Convenzione con il Comune di Venezia, il documento viene sottoposto a revisione triennale.

1.5. Richieste di informazioni, suggerimenti, segnalazioni o reclami

Gli utenti che desiderino inviare richieste di informazioni, suggerimenti, segnalazioni, proposte o reclami, rispetto ai servizi descritti nella presente Carta possono utilizzare i contatti disponibili nel sito web ufficiale.

Alle segnalazioni pervenute MUVE si impegna a dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

1.6. Risarcimenti

Fondazione Musei Civici di Venezia effettua un monitoraggio periodico dei reclami. Verificata la fondatezza del reclamo eventualmente propone al visitatore forme di ristoro coerenti con il contenuto del reclamo stesso, ivi inclusa la concessione di un lasciapassare per una successiva visita.

1.7. Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet di Fondazione Musei Civici di Venezia.

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.³

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
- Facebook: <https://www.facebook.com/visitmuve/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/visitmuve/>
- Twitter: https://twitter.com/visitmuve_it

³ Vedasi art. 3 dello Statuto.

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

- Youtube: <https://www.youtube.com/user/museicivicidivenezia>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/fondazione-musei-civici-di-venezias>

2.3.Mission

Come si legge nell'art. 2 dello Statuto, la Fondazione promuove, forma e diffonde espressioni della cultura e dell'arte intese come bene comune.

MUVE, quindi, intende definire strategie e obiettivi di valorizzazione del patrimonio culturale dei Musei Civici di Venezia, contribuendo all'elaborazione dei conseguenti piani strategici di sviluppo, nonché all'integrazione nel processo di valorizzazione di istituzioni e privati, infrastrutture e settori produttivi.

2.4.Accoglienza e biglietteria

In biglietteria si trovano esposte in italiano e in inglese le indicazioni relative a:

- Prezzi dei biglietti (interi, ridotti, gratuiti, abbonamenti). In caso di mostre temporanee il prezzo può essere soggetto a modifiche;
- Prezzi di audioguide, audiopen e whisper, dove disponibili.

È possibile ottenere dal personale addetto, anche in lingua inglese, informazioni sul Museo, sugli eventi ospitati e su Fondazione Musei Civici di Venezia.

Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi sono rese disponibili attraverso:

- il Call Center: tel. 848 082 000 (dall'Italia) e +39 041 42730892 (dall'estero o da cellulari);
- e-mail: prenotazionivenezia@coopculture.it,
- il portale internet: www.visitmuve.it;
- presso le biglietterie dei musei;
- sul sito web di VE.LA.;
- negli spazi pubblicitari disponibili in città.

Tutti i musei sono riconoscibili dall'esterno grazie alla presenza di standardi e/o targhe dove sono indicati gli orari di accesso e le principali informazioni sulla sede. Sono inoltre presenti cartelli direzionali in vari punti della città che indicano il percorso da seguire per raggiungere agevolmente le sedi.

All'interno il percorso di visita è segnalato da pannelli illustrativi in italiano e in inglese che contengono le informazioni principali sugli ambienti e/o su opere e oggetti esposti, nonché la presenza e l'ubicazione dei servizi essenziali quali toilette, e ascensori, caffetteria e bookshop dove presenti.

2.5.Muve Friend Card

[Muve Friend Card](#) è il programma di membership promosso da Fondazione Musei Civici di Venezia, attraverso il quale è possibile sostenere i musei e contribuire attivamente alla conservazione di un importante patrimonio, ricco di bellezze storiche, artistiche e culturali.

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
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

ambienti scolastici, che all'interno delle sue sedi espositive. Nel periodo estivo inoltre viene attivato il Summer Camp "Musei in gioco": un programma rivolto a ragazzi e ragazze da 7 ad 11 anni, attraverso il quale scoprire tesori artistici e segreti naturalistici, attraverso esperienze pratiche e giochi all'aperto.

2.9. Servizi agli studiosi

2.9.1. Biblioteche

Fondazione Musei Civici di Venezia conta sei [biblioteche specialistiche](#) situate all'interno di altrettante sue sedi: Museo Correr, Ca' Pesaro, Palazzo Mocenigo, Palazzo Fortuny, Museo di Storia Naturale e Casa Goldoni. In ciascuna di esse sono raccolti e disponibili alla consultazione molti materiali afferenti all'area tematica propria del singolo museo. Per maggiori informazioni consultare la sezione "Servizi agli studiosi" sulle pagine web delle sedi.

2.9.2. Archivio fotografico

L'[archivio fotografico](#) dei Musei Civici di Venezia ha sede al Museo Correr e conserva due principali fondi di materiali storici:

- Fondo "Museo" con riproduzioni di opere appartenenti ai Musei Civici di Venezia;
- Fondo "Varie" con riproduzioni di opere diverse, vedute della città o opere di musei esterni alla Fondazione.

Presso l'archivio è possibile consultare i materiali fotografici ivi presenti, ottenere riproduzioni fotografiche di opere appartenenti a MUVE e richiedere l'autorizzazione ad effettuare riprese cinematografiche, televisive e fotografiche. Tutti i moduli di richiesta per svolgere queste attività sono presenti alla pagina web <https://correr.visitmuve.it/it/il-museo/servizi-agli-studiosi/archivio-fotografico/>.

2.9.3. Gabinetto Disegni e Stampe Museo Correr

Il [Gabinetto Disegni e Stampe](#) del Museo Correr è una delle più importanti istituzioni al mondo per lo studio delle grafiche veneziane. Conserva ottomila disegni antichi e oltre quarantamila incisioni dal XV al XIX secolo. Sono presenti quasi tutte le grandi raccolte di stampe edite a Venezia nel corso del Settecento come quelle di Canaletto, Domenico Lovisa, Michele Marieschi, Pietro Monaco e Anton Maria Zanetti e merita specifica menzione il corpus di artisti veneziani dell'Ottocento che comprende ampi fondi di Giuseppe Borsato, Marco Moro, Luigi Querena, Ippolito Caffi, Giovanni Pividor, Eugenio Bosa.

L'istituzione conserva inoltre un prezioso fondo di disegni di architettura che comprende oltre mille esemplari. Si tratta del più importante nucleo esistente per lo studio dell'architettura veneziana dal Barocco al Neoclassicismo. Qui è conservata anche la più cospicua collezione di disegni e stampe dedicate alle imbarcazioni da regata dal Seicento all'Ottocento.

2.9.4. Centro studi della Storia del Tessuto, del Costume e del Profumo

Il [Centro Studi di Storia del Tessuto e del Costume](#), sezione della Fondazione dei Musei Civici di Venezia, è stato istituito nel 1985 e ha sede a Palazzo Mocenigo. Si compone di ricche ed articolate raccolte, materiali tessili e librari provenienti dal disciolto Centro Internazionale delle Arti e del Costume di Palazzo Grassi e

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
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

2.12. Valorizzazione

2.12.1. Mostre temporanee e prestiti in uscita

Annualmente in diverse sedi di Fondazione Musei Civici di Venezia vengono programmate mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori e in collaborazione con altre Istituzioni sia pubbliche che private. In occasione di queste il prezzo del biglietto può variare in funzione del valore aggiuntivo loro attribuito rispetto all'ingresso ordinario, anche per i soggetti normalmente esenti. Alcune mostre allestite presso Palazzo Ducale possono talvolta prevedere anche un biglietto separato solo mostra. Si consiglia di controllare le informazioni disponibili sul sito di Fondazione o contattare il call center prima della visita.

Fondazione partecipa, inoltre, col prestito di proprie opere anche all'organizzazione di progetti espositivi organizzati da soggetti terzi.

2.12.2. Eventi speciali

MUVE organizza all'interno dei propri spazi iniziative volte alla promozione culturale e del patrimonio da essa conservato. Ogni anno vengono, infatti, realizzati inaugurazioni, conferenze, presentazioni, concerti, aperture straordinarie, gestiti direttamente o in collaborazione con altri enti quali il Comune di Venezia.

Vengono inoltre ospitati eventi commerciali come cene, aperitivi e riprese.

Per informazioni consultare la sezione "eventi" sul sito www.visitmuve.it.

2.12.3. Promozione, sito web e canali social media

Fondazione promuove le proprie attività attraverso molteplici canali: campagna di affissioni e presenza pubblicitaria presso i principali luoghi di accesso alla città, in centro storico e a Mestre, mezzi pubblici; distribuzione di materiali a stampa come locandine, dépliant, brochure e cartoline. Sul web vengono costantemente aggiornati il sito e le pagine social Facebook, Instagram e Twitter, sia di Fondazione sia delle singole sedi, e vengono realizzate campagne di web advertising.

Sul sito, inoltre, è presente la sezione MUVE ONLINE grazie alla quale è possibile conoscere i capolavori custoditi nelle sedi sia attraverso schede descrittive, sia tramite video preparati ad hoc; ascoltare il podcast gratuito dei Musei Civici di Venezia e scaricare materiali informativi gratuiti da consultare liberamente. Nella sezione sono disponibili anche alcune "idee creative", come tutorial per diverse attività pensate per essere realizzate direttamente a scuola ma anche a casa, in famiglia, per stimolare la creatività, partendo dalle opere, dai luoghi e dalle tradizioni di Venezia.

Infine, MUVE diffonde informazioni sulla propria programmazione anche attraverso l'App ufficiale dei Musei Civici "MUVE App" e attraverso la sua newsletter a cui è possibile iscriversi a questo link: <http://visitmuve.housing.tomato.it/it>.

2.12.4. Pubblicazioni

MUVE edita e pubblica ogni anno articoli e volumi a carattere scientifico dedicati alle attività svolte ad integrazione dell'offerta culturale dell'Istituzione.

2.12.5. Partnership e convenzioni

I Musei Civici di Venezia intrattengono rapporti con altri enti ed istituzioni, nazionali e internazionali, che riguardano diversi ambiti di attività: dal marketing alle scontistiche sulla bigliettazione; dalle

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.

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

3. Musei

3.1. Palazzo Ducale

Indirizzo	San Marco 1, 30124 Venezia
Pagina web	www.palazzoducale.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	90 minuti
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Prenotazione on line o tramite call center ● Guardaroba ● Toilette ● Bookshop ● Museum Cafè ● Audioguide ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax) ● Percorsi tematici speciali con guida
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascensore completamente accessibile. ● Toilette a piano terra completamente accessibile. ● Non agibili i percorsi speciali. ● Venezia Accessibile: Palazzo Ducale e l'area Marciana rientrano negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "Venezia accessibile".
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. Scopri di più .

3.2. Museo Correr

Indirizzo	San Marco 25, 30124 Venezia
Pagina web	www.correr.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Guardaroba ● Toilette ● Bookshop ● Museum Cafè ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Toilette per disabili. ● Ascensore di ampiezza limitata: 56×100 cm all'anagrafico 1221B, laterale all'Ala Napoleonica. ● 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. ● Venezia Accessibile: Palazzo Ducale e l'area Marciana rientrano negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "Venezia accessibile".
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. Scopri di più .

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

3.3. Ca' Rezzonico – Museo del Settecento Veneziano

Indirizzo	Dorsoduro 3136, 30123 Venezia.
Pagina web	www.carezzonico.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Guardaroba ● Toilette ● Bookshop ● Museum Cafè ● Audioguide ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax) ● Wifi free zone
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente accessibile per i disabili. ● Venezia Accessibile: Ca' Rezzonico rientra negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "Venezia accessibile".
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. Scopri di più.

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

Indirizzo	Santa Croce 2076, 30135 Venezia
Pagina web	www.capesaro.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Guardaroba ● Toilette ● Bookshop ● Museum Cafè ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax) ● Wifi free zone ● Coworking Space
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. Scopri di più .

3.5. Museo del Vetro di Murano

Indirizzo	Fondamenta Giustinian 8, 30121 Murano
Pagina web	www.museovetro.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Guardaroba ● Toilette ● Bookshop ● Audioguide ● Ascensore Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente accessibile per i disabili. ● Venezia Accessibile: Il Museo del Vetro rientra negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "Venezia accessibile".

3.6. Museo di Storia Naturale

Indirizzo	Santa Croce 1730, 30135 Venezia
Pagina web	www.msn.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Toilette ● Audioguide ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. Scopri di più .

3.7. Palazzo Mocenigo – Centro studi del tessuto, del costume e del profumo

Indirizzo	Santa Croce 1992, 30135 Venezia
Pagina web	www.mocenigo.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l' ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Biglietteria ● Toilette ● Bookshop ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● La sede presenta elementi da valutare, per questo si prega di telefonare prima della visita per informazioni al +39 041 721798. ● Dalla fermata del vaporetto "San Stae" è possibile raggiungere il museo di Palazzo Mocenigo senza incontrare ostacoli.
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. Scopri di più .

3.8. Palazzo Fortuny

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

3.9. Museo del Merletto di Burano

Indirizzo	Piazza Galuppi 187, 30142 Burano
Pagina web	www.museomerletto.visitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l'ingresso	60 minuti.
Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Desk info ● Biglietteria ● Guardaroba ● Toilette ● Ascensore ● Baby Pit-stop (Zona allattamento, cambio e relax)
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente accessibile alle persone disabili. ● Venezia Accessibile: Il Museo del Merletto rientra negli itinerari accessibili segnalati dal Comune di Venezia. Per maggiori informazioni visita la pagina istituzionale "Venezia accessibile".

3.10. Casa di Carlo Goldoni

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

3.11. Torre dell’Orologio

Indirizzo	Piazza San Marco, 30124 Venezia
Pagina web	www.torreorologio.vsitmuve.it
Biglietti	Ingresso a pagamento. Per i dettagli ed eventuali scontistiche previste sulla base di convenzioni stipulate con altri enti ed istituzioni consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Orari di apertura	Consultare la pagina web della sede alla sezione dedicata .
Tempo massimo di attesa per l’ ingresso	30 minuti.
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ● Non accessibile a persone disabili. ● ATTENZIONE: Gli spazi interni della Torre hanno dimensioni molto ridotte e si sviluppano su più livelli collegati da scale ripide e strette: non sono perciò accessibili a chi ha problemi di deambulazione e non sono consigliabili a chi soffre di claustrofobia, vertigini, disturbi cardio-respiratori. Non sono inoltre adatti a donne in gravidanza. L’ingresso è consentito a partire dai 6 anni.

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
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------