



CITTÀ DI FELTRE

MUSEI CIVICI DI FELTRE CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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.

2. PRINCIPI GENERALI

Uguaglianza, imparzialità e pari opportunità

I servizi sono resi sulla base del principio di uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, orientamento sessuale.

I Musei civici di Feltre si adopereranno per rimuovere le barriere fisiche, culturali e sociali.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Accessibilità

I Musei effettuano orari di apertura che garantiscono la fruizione delle collezioni adottando un'eventuale flessibilità oraria a fronte di particolari esigenze o di eventi specifici.

Continuità

I Musei civici di Feltre garantiscono continuità e regolarità nell'erogazione dei Servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti anche tramite le tecnologie informatiche e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella verifica che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata. Inoltre, il principio di trasparenza viene salvaguardato sia attraverso la pubblicazione di quanto dovuto sul sito internet del Comune di Feltre sotto "amministrazione trasparente" garantendo l'accesso agli atti nelle forme previste dalle disposizioni in materia. I Musei civici garantiscono la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il funzionamento dei Musei civici s'ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile

adeguati ai bisogni dell'utenza) ed economicità. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze espresse.

3. STRUTTURE E PATRIMONIO

Museo civico

Il Museo civico di Feltre fu istituito nel 1903, su iniziativa di Antonietta Guarnieri Dal Covolo che donò alla città, seguita da numerosi altri feltrini, il primo nucleo di materiale eterogeneo, soprattutto dipinti, manufatti d'arte popolare, di artigianato religioso e memorie patrie. La raccolta fu dapprima collocata nella Sala del Maggior Consiglio del palladiano Palazzo della Ragione. Nel 1922, per dare al Museo una nuova adeguata sede, venne acquistato palazzo Villabruna. I lavori di restauro furono curati dall'architetto Alberto Alpago-Novello. Nel 1924 il Museo ebbe in deposito la raccolta di dipinti del conte Jacopo Dei. Il Museo, allestito da Alberto Alpago-Novello, con la collaborazione di Guido Assereto e Mario Gaggia, fu inaugurato nel 1928. Venne proposta una ricostruzione storico - artistico - antropologica della casa feltrina nei secoli. Nel corso dei decenni il museo ha visto affluire nelle sue sale altre opere, manufatti d'arte popolare e mobili di pregio. La sede fu ampliata, annettendo negli anni 1944-52 altre sale ricavate da un edificio adiacente. L'incremento delle collezioni richiese un nuovo ordinamento affidato nel 1952, per la parte archeologica alla dottoressa Giulia Fogolari, ispettrice della Soprintendenza alle Antichità delle Venezie e, per le altre raccolte, a Francesco Valcanover, ispettore della Soprintendenza alle Gallerie ed Opere d'Arte di Venezia. I lavori di allestimento si conclusero nel 1954 con una nuova inaugurazione. Gli anni a seguire portarono uno stillicidio di acquisizioni di modesta entità che testimoniano il legame della cittadinanza con il museo. L'allestimento, curato dalla conservatrice Nicoletta Comar e dall'architetto Francesco Doglioni alla riapertura del Museo nel 1997, dopo lavori di manutenzione straordinaria, miglioramento antisismico e adeguamento funzionale, ripropose in larga parte quello di Francesco Valcanover. Il museo si configura come una tipica casa-museo che, grazie alla raccolta di mobili d'epoca, ricostruisce gli ambienti di una dimora patrizia feltrina nel corso dei secoli. Vi è inoltre una ricca pinacoteca con opere, prevalentemente venete, che spaziano dal '400 all'800, notevole soprattutto per quanto riguarda il XVI e il XVII secolo. A ciò si aggiunge il nucleo di sculture, una sezione archeologica con testimonianze che vanno dall'età del ferro al periodo romano, un lapidario con elementi architettonici medioevali e rinascimentali, una sezione storica costituita dal dismesso museo Mario Gaggia con armi, documenti e cimeli dal XV al XX secolo, un Gabinetto dei disegni e delle stampe, una raccolta di ceramiche, di elementi tessili, di sigilli, di monete e medaglie, di oggetti di oreficeria e di manufatti di interesse etnografico. Il museo è attualmente composto di 15 sale espositive più la portineria con armadietti per deposito di borse e zaini, il bookshop e il giardino.

Galleria d'arte moderna "Carlo Rizzarda"

La Galleria d'Arte Moderna "Carlo Rizzarda", ospitata nel palazzo Bovio-Cumano-Villabruna fu istituita per volontà testamentaria del celebre maestro del ferro battuto Carlo Rizzarda (Feltre 1883-Milano 1931). Nel 1926 Rizzarda aveva acquistato il prestigioso edificio con lo scopo di ritirarvi in vecchiaia e di crearvi un museo della propria produzione fabbrile e collezione d'arte. L'architetto Alberto Alpago-Novello venne incaricato di curare la ristrutturazione del palazzo e l'allestimento della galleria, secondo precise indicazioni di Carlo Rizzarda. Nel testamento redatto nel 1929 il Comune di Feltre venne nominato erede del palazzo e degli oggetti che avessero "valore d'arte o d'arte decorativa" esistenti a Milano nella villa dell'artista in via Castelmorrone o nello studio dello stesso in via Rosolino Pilo. I manufatti in ferro battuto qui conservati "dai cancelli finiti alle inferriate alle lampade,

portafiori, soprammobili, arrivando fino al pezzo incompleto o frammento che abbia valore di studio", le fotografie, le pellicole dei lavori, gli schizzi e i disegni avrebbero dovuto confluire nel nascente museo. Alberto Alpago-Novello, portò a termine i lavori tra il 1933 e il 1937, rispettando le direttive e la Galleria fu inaugurata nel 1938. Negli anni '50 la Galleria ebbe sottratte alcune opere, solo parzialmente recuperate. Un furto su commissione messo a segno nel giugno del 1972 indusse il Comune a disallestire il primo piano perdendo così le tracce dell'originaria esposizione. Dopo una temporanea riapertura nel 1996, il museo è stato stabilmente riaperto nel 2001 con un nuovo, funzionale allestimento a cura di Ferruccio Franzoia. Nel 2006 la Galleria ha visto confluire la collezione d'arte contemporanea di Liana Bortolon e nel 2008, dopo il recupero dell'ultimo piano dell'edificio, è stata creata una sezione dedicata agli artisti feltrini del '900.

Il Museo Rizzarda è attualmente composto di 17 sale espositive, più la portineria con book shop, il giardino e la corte interna.

La missione

Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico dei Musei e la loro storia.

Diffondere la conoscenza delle raccolte dei Musei e del loro legame con la storia di Feltre.

Sviluppare in un pubblico sempre più vasto l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico, indispensabile per la sua tutela e salvaguardia, e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro paese, del patrimonio stesso.

Sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuovere lo studio e la ricerca scientifica.

Promuovere iniziative espositive ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del Museo.

In particolare il Museo civico è orientato alla ricerca e all'approfondimento della storia locale e della storia dell'arte veneta e locale, medioevale e moderna, acquisendone, conservandone ed esponendone le testimonianze, con attenzione al contesto territoriale, anche archeologico; la Galleria d'arte moderna "Carlo Rizzarda" allo studio e alla documentazione dell'arte decorativa del primo '900, in una dimensione internazionale, con riguardo alla specificità del ferro battuto, inoltre allo studio dell'arte contemporanea in un'ottica di costante ampliamento delle collezioni, secondo i dettami del fondatore.

Il patrimonio

Museo civico

224 dipinti dal XV al XIX secolo, 127 sculture, 437 disegni, 129 mobili, 164 ceramiche, oltre 556 stampe, 90 oggetti bellici, 96 oggetti di oreficeria e metallici, un fondo tessile composto da 211 elementi, circa 937 monete e medaglie, un fondo archeologico composto da circa 300 reperti, materiale lapideo medioevale e rinascimentale, matrici di incisioni, reliquie, materiali attinenti le tradizioni popolari.

Galleria d'arte moderna "Carlo Rizzarda"

Oltre 400 ferri battuti di Carlo Rizzarda e Alessandro Mazzucotelli, circa 190 opere pittoriche scultoree e d'arte decorativa della collezione di Carlo Rizzarda dalla fine dell'800 al 1930, circa 1400 disegni delle opere di Carlo Rizzarda, foto, album e lastre fotografiche, mobili e oggetti d'arredo, anche orientali, appartenuti a Carlo Rizzarda e Alberto Alpago-Novello, le opere d'arte donate in memoria di Silvio Guarnieri, 90 opere della collezione d'arte contemporanea di Liana Bortolon, 32 opere della collezione degli artisti feltrini del '900, 28 carte decorate di Ugo Zovetti. La Galleria ospita inoltre l'archivio personale di Silvio Guarnieri e quello di Liana Bortolon.

4. SERVIZI

Accoglienza

Gli spazi espositivi nella Galleria d'arte moderna "Carlo Rizzarda" sono accessibili al 90% delle persone disabili grazie ad un ascensore che collega i vari piani. Il personale è inoltre disponibile a fornire la propria assistenza per garantire il superamento delle limitate barriere architettoniche e una piena accessibilità. La Galleria è provvista di servizi igienici per disabili. Gli spazi espositivi del Museo civico sono parzialmente accessibili, limitatamente al piano terra, dove sono presenti servizi igienici idonei, alle persone affette da disabilità motoria in quanto l'edificio non è dotato di ascensore. Sono presenti alcune tavole in chiaroscuro per ipovedenti e non vedenti e schede in caratteri *braille*.

Fruizione

Tutti gli spazi del Museo civico e della Galleria d'arte moderna "Carlo Rizzarda" sono allestiti e visitabili. Le sale sono numerate e dotate di pannelli esplicativi e carte di sala in versione italiana, inglese, tedesca e francese. Tutte le opere sono dotate di didascalia esplicativa. I percorsi sono adeguatamente segnalati anche mediante pannelli fotografici.

Proposte didattiche

Oltre ai servizi di base i Musei civici di Feltre propongono attività didattica con laboratori di storia dell'arte e archeologia per scolaresche tenuti da operatori qualificati dotati di laurea e specializzazione. Le attività didattiche sono a pagamento su prenotazione (tel. 0439/885242). Le iniziative Scuola/Museo sono dettagliatamente illustrate nel sito dei Musei (<http://musei.comune.feltre.bl.it>) e nel depliant stampato annualmente. Viene proposta una attività didattica per adulti con percorsi tematici diversificati, laboratori per adulti e corsi relativi a tecniche artistiche varie.

Documentazione sui beni conservati

I permessi per fotografare, copiare, riprodurre opere ed oggetti dei Musei o pubblicare immagini già disponibili di beni dei Musei sono rilasciati dal conservatore. Gli interessati devono rivolgere domanda comunicando il motivo della richiesta. Nel permesso sono precisate le condizioni e le norme con le quali le opere e gli oggetti potranno essere senza danno o fotografati o copiati o riprodotti. L'esecuzione di fotografie per scopi commerciali viene autorizzata dall'Amministrazione. Per la riproduzione di immagini relative a beni dei Musei viene applicato un canone stabilito dall'apposito organo comunale. In tutti i casi per le fotografie di beni dei Musei da chiunque eseguite, i Musei hanno diritto all'immagine digitale o al fotocolor di ogni riproduzione eseguita.

Altri servizi

I musei erogano anche questi servizi: prestiti per mostre di opere d'arte e di beni conservati nei Musei civici ad istituti museali ed enti qualificati, previa valutazione delle condizioni conservative del bene, del progetto scientifico dell'evento espositivo e del facility report della struttura ospitante; consulenze per tesi e ricerche per studenti e studiosi a titolo gratuito; ricerche bibliografiche relative alla biblioteca specialistica dei Musei per studenti e studiosi; consultazione assistita e ricerche archivistiche per i fondi conservati presso i Musei per studenti e studiosi; organizzazione e realizzazione di conferenze con accesso limitato alla capienza delle sale; progettazione e organizzazione di eventi espositivi con accesso senza restrizioni a pagamento secondo le tariffe previste dalla Giunta; tirocini e stage per studenti universitari e di scuola media superiore con accesso su convenzione; custodia giudiziale di beni sequestrati per autorità di pubblica sicurezza.

Orario di apertura – Modalità di accesso

Per ogni informazione relativa agli orari di apertura e alle modalità di accesso si veda il sito <http://musei.comune.feltre.bl.it>

Le prenotazioni sono obbligatorie nel caso di visite per le quali si richiede una guida e per i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite mail (museo@comune.feltre.bl.it).

L'ingresso gratuito è previsto per i giornalisti in possesso di tesserino professionale, bambini sotto gli otto anni, accompagnatori e/o guide turistiche di gruppi turistici organizzati, interpreti turistici quando occorre la loro opera a fianco della guida, disabili ed eventuali accompagnatori. L'ingresso gratuito è previsto anche per le Scuole di ogni ordine e grado in possesso dell'abbonamento ai musei non scaduto, e per i detentori di *card* non scaduta rilasciata alle aziende e operatori economici del turismo. Aperture gratuite sono fissate in occasioni di particolari eventi ed iniziative.

È stata istituita anche una Carta dei Musei del Feltrino, prevista nelle tre tipologie Carta Musei del Feltrino/Turismo, Carta Musei del Feltrino/Scuola, Carta Musei del Feltrino/Famiglia che offre riduzioni per l'accesso ai musei del Feltrino e uno sconto fino al 20% sulle pubblicazioni dei Musei e permette di usufruire degli sconti negli esercizi commerciali aderenti. La Carta Musei del Feltrino è illustrata nell'apposito depliant promozionale, nel sito Internet del Comune di Feltre, nei siti degli Enti e Musei aderenti e nei cartelli presenti nelle portinerie.

5. TUTELA

Reclami, proposte e suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con la seguente modalità:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al personale della portineria;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo museo@comune.feltre.bl.it o un fax al numero 0439/885246.

Gli utenti hanno facoltà di iscriversi alla newsletter dei Musei così da essere sempre tenuti informati sulle attività.

Il personale dei Musei civici effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali forme di ristoro quali il rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o la sostituzione del bene acquistato, se difettoso.

Gli utenti possono inoltre, anche attraverso la compilazione dei questionari presenti nelle due strutture, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

6. GESTIONE DELLA CARTA

La carta ha validità pluriennale e viene aggiornata al bisogno e modificata in caso di variazioni sostanziali.

La carta è pubblicata sul sito internet del Comune di Feltre nella sezione dedicata ai servizi scolastici e nella sezione "amministrazione trasparente".

MUSEI CIVICI DI FELTRE
Via Paradiso, 8
32032 Feltre (Belluno)
tel. 0439 885234 - 885242
e-mail: museo@comune.feltre.bl.it
<http://musei.comune.feltre.bl.it>

Città di Feltre
Museo Civico/Galleria d'arte Moderna Carlo Rizzarda
Piazzetta delle Biade, 1 – 32032 Feltre (BL)
Tel. 0439/885242 Fax 0439/885246

MODULO DI RECLAMO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

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
