

La carta dei servizi – Musei Civici di Jesi

Indice

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	4
1.1. Che cos'è la Carta dei servizi.....	4
1.2. Principi generali.....	4
1.3. Riferimenti normativi.....	6
1.4. Struttura della Carta dei servizi.....	6
1.5. Monitoraggio e valutazione.....	6
2. I Musei Civici di Jesi.....	8
2.1. <i>Mission</i> dei Musei Civici di Jesi.....	8
2.2. Struttura dei Musei Civici di Jesi e staff.....	8
2.3. Palazzo Pianetti.....	9
2.3.1. Pinacoteca Civica: collezione arte antica.....	9
2.3.2. Galleria d'arte contemporanea.....	10
2.3.3. Museo archeologico di Jesi e del territorio.....	10
2.3.4. Organizzazione, orari e tariffe.....	10
2.4. Casa Museo Colocci-Vespucci.....	15
2.4.1. Organizzazione, orari e tariffe.....	15
2.5. Museo delle Arti della Stampa.....	15
2.5.1. Organizzazione, orari e tariffe.....	16
2.6. I servizi erogati: parametri per la valutazione della qualità.....	16
3. Servizi e Attività di Palazzo Pianetti.....	18
3.1. Visita alle sale museali.....	18
3.2. Offerta educativa e didattica.....	20
3.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione.....	20
3.4. Iniziative espositive ed eventi culturali.....	22
3.5. Attività scientifica.....	23
3.6. Promozione e comunicazione.....	24
3.7. Concessione sale.....	25
4. Servizi e attività della Casa Museo Colocci-Vespucci.....	26
4.1. Visita alle sale museali.....	26
4.2. Offerta educativa e didattica.....	27
4.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione.....	28
4.4. Iniziative espositive ed eventi culturali.....	29
4.5. Attività scientifica.....	29
4.6. Promozione e comunicazione.....	30
5. Servizi e attività del Museo delle Arti della Stampa.....	32
5.1. Visita alle sale museali.....	32
5.2. Offerta educativa e didattica.....	33
5.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione.....	34
5.4. Iniziative espositive ed eventi culturali.....	36
5.5. Promozione e comunicazione.....	36
5.6. Concessione sale.....	37
6. Partecipazione del pubblico.....	38
6.1. Proposte di donazione, deposito e vendita.....	38
6.2. Tirocini, <i>stages</i> e alternanza scuola/lavoro.....	38

6.3. Volontariato.....	39
6.4. Associazioni.....	39
6.5. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....	39
7. Allegati.....	40
Allegato 1a: contatti, orari e biglietti Palazzo Pianetti.....	40
Allegato 1b: contatti, orari e biglietti Casa Museo Colocci-Vespucchi.....	42
Allegato 1c: contatti, orari e biglietti Museo delle Arti della Stampa.....	43
Allegato 2: tariffe varie al netto dell'IVA al 22%.....	44
Allegato 3: modulo per proposte donazione.....	45
Allegato 4: modulo per reclamo.....	47

1. Caratteristiche della carta

- 1.1 Che cos'è la Carta dei servizi
- 1.2 Principi generali
- 1.3 Riferimenti normativi
- 1.4 Struttura della Carta dei servizi
- 1.5 Monitoraggio e valutazione

2. I Musei Civici di Jesi

- 2.1 *Mission* dei Musei Civici di Jesi
- 2.2 Struttura dei Musei Civici di Jesi e staff
- 2.3 Palazzo Pianetti
 - 2.3.1. Pinacoteca Civica: collezione arte antica
 - 2.3.2. Galleria d'arte contemporanea
 - 2.3.3. Museo archeologico di Jesi e del territorio
 - 2.3.4. Organizzazione, orari e tariffe
- 2.4 Casa Museo Colocci-Vespucchi
 - 2.4.1. Organizzazione, orari e tariffe
- 2.5 Museo delle Arti della Stampa
 - 2.5.1. Organizzazione, orari e tariffe
- 2.6 I servizi erogati: parametri per la valutazione della qualità

3. Servizi e attività di Palazzo Pianetti

- 3.1 Visita alle sale museali
- 3.2 Offerta educativa e didattica
- 3.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione
- 3.4 Iniziative espositive ed eventi culturali
- 3.5 Attività scientifica
- 3.6 Promozione e comunicazione
- 3.7 Concessione sale

4. Servizi e attività della Casa Museo Colocci-Vespucchi

- 4.1 Visita alle sale museali
- 4.2 Offerta educativa e didattica

- 4.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione
- 4.4 Iniziative espositive ed eventi culturali
- 4.5 Attività scientifica
- 4.6 Promozione e comunicazione

- 5. Servizi e attività del Museo delle Arti della Stampa
 - 5.1 Visita alle sale museali
 - 5.2 Offerta educativa e didattica
 - 5.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione
 - 5.4 Iniziative espositive ed eventi culturali
 - 5.5 Promozione e comunicazione
 - 5.6 Concessione sale

- 6. Partecipazione del pubblico
 - 6.1 Proposte di donazione, deposito e vendita
 - 6.2 Tirocini, *stages* e alternanza scuola/lavoro
 - 6.3 Volontariato
 - 6.4 Associazioni
 - 6.5 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

- 7. Allegati
 - Allegato 1a: contatti, orari e biglietti Palazzo Pianetti
 - Allegato 1b: contatti, orari e biglietti Casa Museo Colocci-Vespucci
 - Allegato 1c: contatti, orari e biglietti Museo delle Arti della Stampa
 - Allegato 2: tariffe varie
 - Allegato 3: modulo per proposte donazione
 - Allegato 4: modulo per reclamo

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

1.1. Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi stessi

La Carta non è quindi una semplice *guida ai servizi comunali*, ma una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini, per la tutela dei diritti di questi ultimi, ed è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati; si propone inoltre di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

1.2. Principi generali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi generali:

- **Uguaglianza**

I Musei Civici erogano i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Essi

garantiscono l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- **Imparzialità**

I Musei Civici ispirano 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.

- **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 il disagio degli utenti.

- **Partecipazione**

I Musei Civici promuovono la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- **Sicurezza e riservatezza**

I Musei Civici garantiscono 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.

- **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'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).

- **Qualità dei servizi**

I Musei Civici adeguano il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Essi erogano i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi

1.3. Riferimenti normativi

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 “*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*”
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi*”
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*”
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”

1.4. Struttura della Carta dei servizi

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale.

Attraverso di essa i cittadini possono conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini/utenti

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Jesi possono essere scaricate in formato pdf dal sito web del Comune.

1.5. Monitoraggio e valutazione

La Carta ha validità pluriennale. Il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui esso fa riferimento e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

Il Comune di Jesi realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative e quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione anche per monitorare gli standard di qualità raggiunti e per formulare piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

2. I Musei Civici di Jesi

2.1. *Mission* dei Musei Civici di Jesi

I Musei Civici si propongono di conservare e di raccogliere memorie che documentino nel tempo la storia e l'arte locale, opere che contribuiscano all'educazione e alla formazione dei cittadini. Pertanto i Musei civici sono strumenti culturali al servizio del cittadino e concorrono a promuovere condizioni che rendono effettiva la valorizzazione del patrimonio culturale, in stretta correlazione al territorio. Essi favoriscono il diritto alla cultura e allo studio anche in collegamento con le strutture culturali di educazione permanente e con gli organi collegiali della scuola e, come tale, ottemperano, tra gli altri ai seguenti compiti:

1. contribuiscono alla identificazione, al reperimento, alla acquisizione, alla raccolta, alla conservazione, all'ordinamento, all'inventario, alla catalogazione ed alla inventariazione e valorizzazione dei beni storici e artistici del territorio;
2. promuovono iniziative didattiche ed educative atte a diffondere la fruizione pubblica e la conoscenza dei beni posseduti sia in rapporto alla storia locale che alla realtà contemporanea;
3. curano la formazione di documentazioni relative ai beni posseduti e ad ogni altro materiale rilevante ai fini delle proprie raccolte;
4. contribuiscono alla valorizzazione e alla conoscenza dei beni storici e artistici attraverso lo studio e la ricerca scientifica;
5. curano in proprio ed anche in collaborazione con altri enti, Istituti ed Associazioni culturali l'organizzazione, l'allestimento e lo svolgimento di mostre d'arte;
6. nell'ambito delle proprie attività e dei settori di competenza collaborano ad iniziative culturali con la Soprintendenza, gli organi della Scuola, Istituti e associazioni culturali di rilevanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
7. al fine di promuovere la conoscenza e lo studio dei beni artistici e storici posseduti e presenti nel territorio, organizzano al loro interno la biblioteca specializzata, l'archivio fotografico, l'archivio documentario, la sezione didattica.

2.2. **Struttura dei Musei Civici di Jesi e staff**

I Musei Civici, istituti culturali del Comune di Jesi, sono costituiti da **Pinacoteca Civica**, **Galleria d'arte contemporanea** e **Museo Archeologico di Jesi e del territorio**, siti all'interno di Palazzo Pianetti, dalla **Casa Museo Colocci-Vespucci** e dal **Museo delle Arti della Stampa**.

Staff Musei Civici:

Mauro Torelli	Dirigente Area Servizi al cittadino	m.torelli@comune.jesi.an.it 0731.538402
Romina Quarchioni	Elevata Qualificazione Servizio Attività Culturali, Biblioteca, Musei, Turismo	r.quarchioni@comune.jesi.an.it 0731.538306
Simona Cardinali	Capo Ufficio Musei	s.cardinali@comune.jesi.an.it 0731.538403
Francesca Romana Bini	Funzionario Arti della Stampa	f.bini@comune.jesi.an.it 0731.64272
Daniela Giardinieri	Istruttore Area Culturale	d.giardinieri@comune.jesi.an.it 0731/538528
Simonetta Sbarbati	Istruttore Area Culturale	si.sbarbati@comune.jesi.an.it 0731.538458
Patrizia Bassi	Operatore museale	p.bassi@comune.jesi.an.it 0731.538458

2.3. Palazzo Pianetti

Sede della Pinacoteca Civica dal 1981, è un significativo esempio di architettura settecentesca. Iniziato a metà '700 su commissione della nobile famiglia Pianetti di Jesi, acquisì l'aspetto attuale a metà del secolo successivo, quando fu ristrutturato in occasione del matrimonio tra Vincenzo Pianetti ed una discendente degli Azzolino.

Le scuderie del palazzo, al piano terra, sono sede del Museo Archeologico.

Al primo piano, destinato alla rappresentanza, si trovano la celebre Galleria degli Stucchi, uno dei massimi esempi di rococò nell'Italia Centrale, e le stanze decorate con le Storie di Enea.

Al secondo piano, invece, vi sono gli ambienti di vita della famiglia Pianetti: sale, studioli, salotti, camere da letto e bagni, tutti decorati in stile ottocentesco con temi galanti e scene arcadiche.

Nel cortile interno del palazzo si può ammirare un classico esempio di giardino all'italiana, elemento di cerniera con il paesaggio naturale circostante.

2.3.1. Pinacoteca Civica: collezione arte antica

Il nucleo originario della raccolta è formato da opere a carattere religioso risalenti al periodo compreso tra il XV e il XIX secolo, in origine collocate in varie chiese cittadine, alle quali si sono aggiunti nel tempo altri dipinti ottenuti attraverso lasciti, depositi, donazioni e acquisti.

Caratterizza la collezione un consistente gruppo di opere di Lorenzo Lotto eseguite tra il 1512 e il 1535: la Deposizione, l'Annunciazione, la Madonna delle Rose, la pala di S. Lucia e la Visitazione. Di notevole interesse anche la serie dei settecenteschi vasi in ceramica proveniente dalla farmacia dell'antico ospedale di Jesi, composta da più di duecento pezzi.

2.3.2. Galleria d'arte contemporanea

La collezione d'arte contemporanea vanta un ricco gruppo di opere che vanno dalla seconda metà del '800 fino ai nostri giorni.

Il nucleo più significativo è giunto in sede in seguito all'istituzione, nel 1975, del "Premio Città di Jesi – Rosa Papa Tamburi" voluto dall'artista di origine jesina Orfeo Tamburi. Inoltre, nel 1981, in occasione della mostra "La ruota del Lotto" allestita a Jesi, artisti quali Michelangelo Pistoletto e Luigi Ontani lasciarono in Pinacoteca alcune loro realizzazioni.

Non di minor pregio e rilevanza sono le opere di artisti locali, quali Corrado Corradi e Betto Tesei.

2.3.3. Museo archeologico di Jesi e del territorio

Luogo di conoscenza ed esposizione delle testimonianze archeologiche restituite dalla città di Jesi e dal suo territorio, il Museo Archeologico si configura come una istituzione culturale sovracomunale. I reperti vengono presentati secondo un ordinamento cronologico articolato in tre sezioni, riservate rispettivamente a Preistoria, Protostoria ed età romana.

Tra le testimonianze più rilevanti si segnalano quelle della civiltà picena di Monteroberto e Castelli e le attestazioni di epoca romana, come le fornaci del Campo Boario e le statue di età giulio-claudia scoperte a Jesi.

2.3.4. Organizzazione, orari e tariffe

L'ingresso a Palazzo Pianetti, da via XV Settembre n. 10, è segnalato con appositi cartelli e targhe indicanti l'accesso e gli orari di apertura.

- **Biglietteria**

Il punto di accoglienza di Palazzo Pianetti è la Biglietteria, situata al piano terra, all'interno dell'atrio d'ingresso. Oltre alla funzione di biglietteria, fornisce informazioni sugli istituti culturali del palazzo e sulle loro attività e svolge il servizio di prenotazione delle visite guidate e delle attività didattiche, di vendita di libri, di prenotazione degli spazi di Palazzo Pianetti.

Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita. Sono a disposizione dei visitatori una breve guida cartacea alla Pinacoteca, del materiale informativo sulle iniziative in corso e la presente Carta dei servizi.

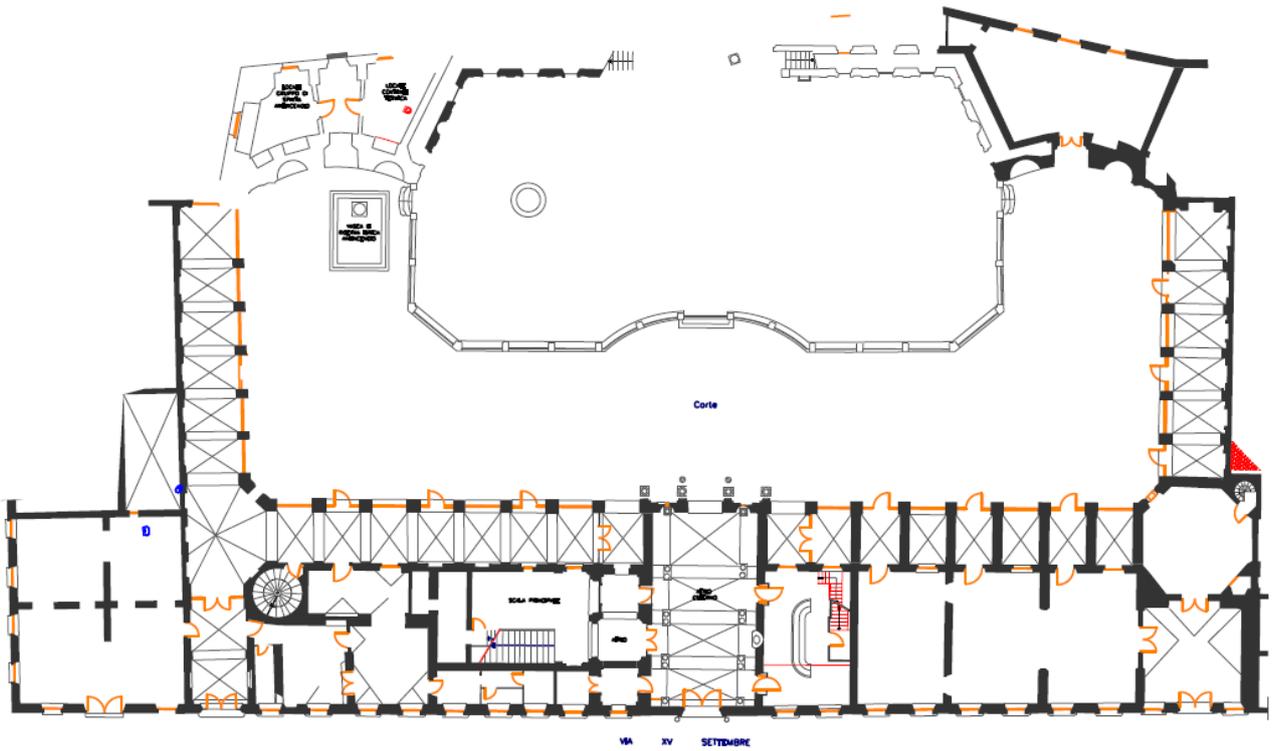
- **Orari di apertura delle sale museali e tariffe**

Gli orari e le modalità di accesso, stabiliti con specifica deliberazione della Giunta Comunale, sono esposti all'ingresso del palazzo e sono reperibili sui siti internet <https://www.palazzopianetti.it> e

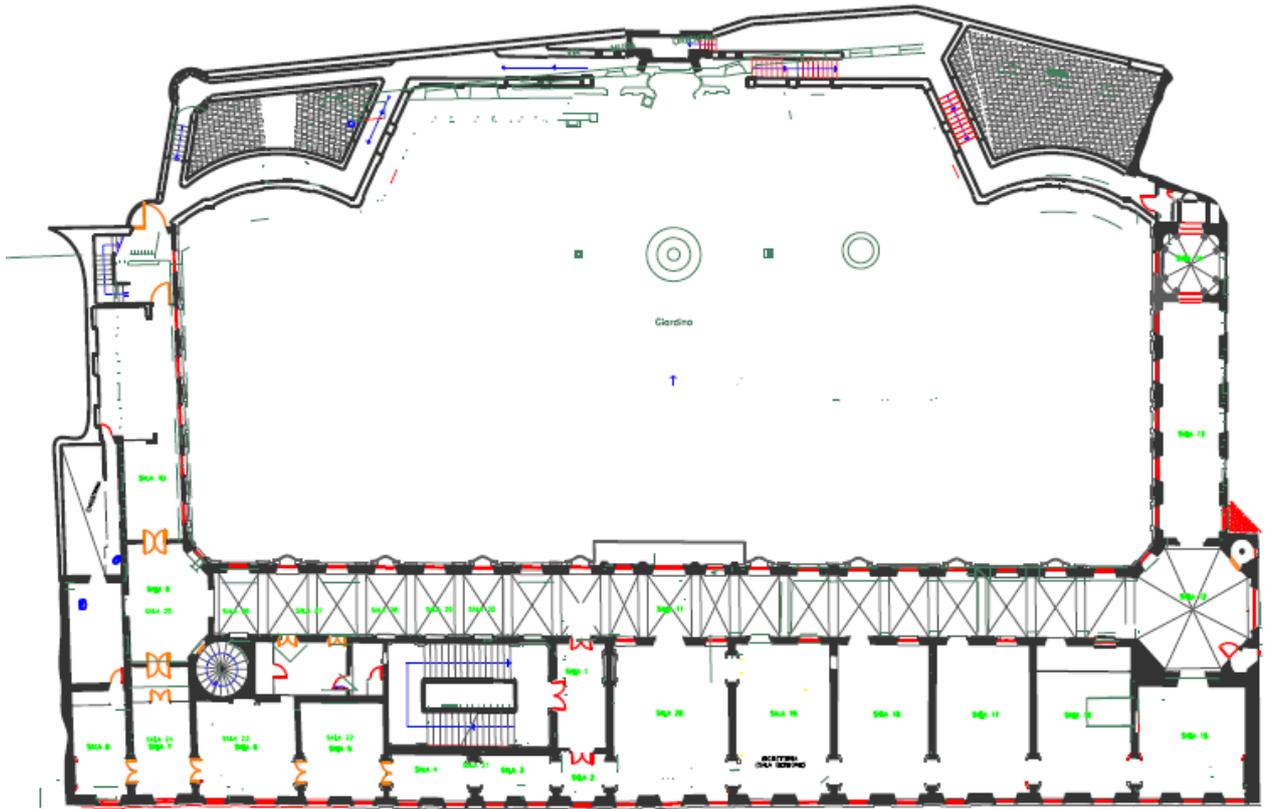
<https://www.turismojesi.it>. L'apertura minima garantita è di 24 ore settimanali, come previsto dagli standard regionali, da martedì a domenica. In occasione di iniziative culturali, eventi o visite di gruppi la direzione può prevedere aperture straordinarie. Per tutti gli orari, le tariffe e i contatti si rimanda all'allegato 1a in fondo alla presente Carta dei servizi.

- **Piante Palazzo Pianetti**

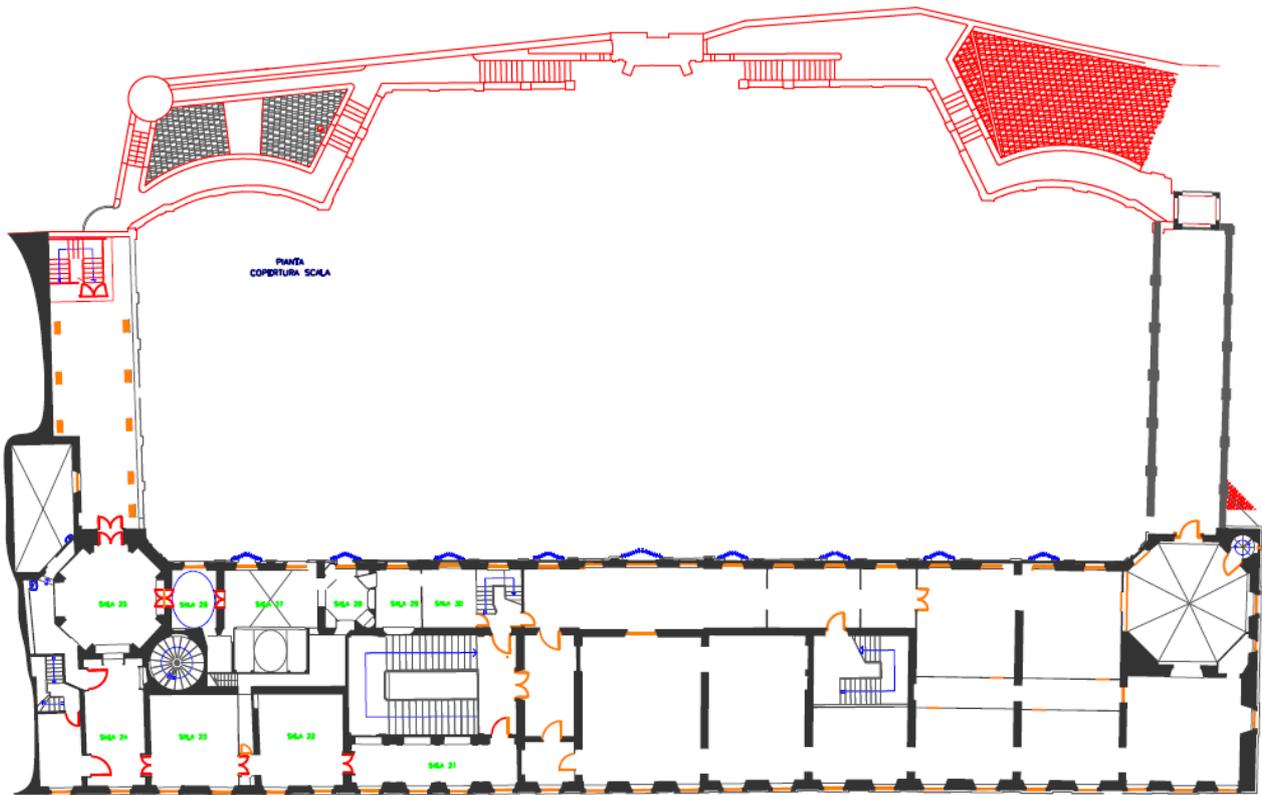
Piano terra – Scuderie



Primo Piano – Piano Nobile



Secondo Piano– Appartamento Ottocentesco



2.4. Casa Museo Colocci-Vespucci

Nel 1985 l'Amministrazione Comunale ha acquisito gran parte del Palazzo Colocci insieme agli arredi e all'archivio storico della nobile famiglia jesina.

Il fascino del Museo, intestato ad Adriano Colocci, consiste nel suo essere poco museo e molto casa di abitazione.

All'interno delle vetrine e sopra le consolle si assommano dunque utensili da lavoro, soprammobili, gingilli, memorie familiari in disordinato assetto cronologico.

I pezzi che compongono l'arredamento sono prevalentemente di rappresentanza; specialmente la scelta dei quadri risponde ad esigenze di devozione o di esaltazione del casato.

2.4.1. Organizzazione, orari e tariffe

L'ingresso alla Casa Museo Colocci-Vespucci è in Piazza Colocci.

Il punto di accoglienza della Casa Museo è situata all'ingresso della prima sala della Casa stessa. Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita. È a disposizione dei visitatori del materiale informativo sulle iniziative in corso, il catalogo della Casa e la presente Carta dei servizi.

Gli orari e le modalità di accesso, stabiliti con specifico decreto del Dirigente, sui siti internet <https://www.palazzopianetti.it> e <https://www.turismojesi.it>. L'apertura minima garantita è di 9 ore mensili. In occasione di iniziative culturali, eventi o visite di gruppi la direzione può prevedere aperture straordinarie.

Per tutti gli orari, le tariffe e i contatti si rimanda all'allegato 1a in fondo alla presente Carta dei servizi.

2.5. Museo delle Arti della Stampa

Il Museo delle Arti della Stampa di Jesi è stato istituito nel 2000 come Studio per le Arti della Stampa per documentare la lunga e importante tradizione tipografica della città di Jesi.

Il museo ha sede nel cinquecentesco Palazzo Pianetti Vecchio e si sviluppa in diversi ambienti.

I torchi, le macchine da stampa, gli strumenti tipografici quali compositori, vantaggi, matrici, una interessante collezione di caratteri mobili conservati nelle casse originali ripercorrono la storia della stampa dal punto di vista tecnologico, dalla stampa piana con un torchio ligneo del XVIII secolo a quella piano-cilindrica, dalla composizione manuale a quella meccanica.

Una delle peculiarità del museo è lo stretto legame con il territorio, in quanto il materiale esposto è tutto di provenienza locale.

2.5.1. Organizzazione, orari e tariffe

L'ingresso al Museo delle Arti della Stampa, in via Valle n. 3, è segnalato con appositi cartelli e targhe indicanti l'accesso.

- **Biglietteria e punto di accoglienza**

La biglietteria del museo è situata all'ingresso del museo. Oltre alla funzione di biglietteria, fornisce informazioni sulle attività e svolge il servizio di prenotazione delle visite guidate e delle attività didattiche, di prenotazione degli spazi.

Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita. Sono a disposizione dei visitatori il materiale informativo sulle iniziative in corso e la Carta dei Servizi dei Musei Civici.

- **Orari di apertura delle sale museali e tariffe**

Gli orari e le modalità di accesso, stabiliti con specifica deliberazione della Giunta Comunale, sono esposti all'interno del palazzo e sono reperibili sui siti internet <https://www.palazzopianetti.it> e

<https://www.turismojesi.it>

Per tutti gli orari, le tariffe e i contatti si rimanda all'allegato 1b in fondo alla presente Carta dei servizi.

2.6. I servizi erogati: parametri per la valutazione della qualità

I Musei Civici di Jesi erogano i seguenti servizi:

- visita alle sale museali
- offerta educativa e didattica
- accesso al patrimonio e alla documentazione
- iniziative espositive ed eventi culturali
- attività scientifica
- promozione e comunicazione
- concessione in uso temporaneo delle sale museali

Tali servizi sono tradotti in impegni e standard di qualità che la direzione ed il personale intendono perseguire.

I Musei Civici, al fine di rendere tali impegni trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definiscono dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle.

Dimensione / fattore di qualità	rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (si pensi ad esempio ad aspetti quali puntualità, tempestività, accessibilità, precisione, ecc...)
Indicatore	rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
Standard / obiettivo	rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

3. Servizi e Attività di Palazzo Pianetti

3.1. Visita alle sale museali

La visita alle sale museali di Palazzo Pianetti è articolata sui tre piani dell'edificio in cui risiedeva la nobile famiglia jesina.

Presso le scuderie, al piano terra, si trova il Museo Archeologico di Jesi e del territorio, che si snoda lungo sale e corridoi organizzati cronologicamente dalla Preistoria fino all'età romana. L'intero percorso espositivo di questo piano non presenta barriere architettoniche e l'accesso alle collezioni è possibile anche per utenti con ridotte capacità motorie.

Al primo piano, il piano nobile e di rappresentanza, è ospitata la collezione d'arte della Pinacoteca Civica, mentre nel piano superiore, destinato alla vita quotidiana della famiglia Pianetti, è allestita la Galleria d'Arte contemporanea.

Per orientare il visitatore lungo l'intero percorso delle sale espositive sono disponibili un depliant informativo e una breve guida cartacea in italiano, francese ed inglese. Altri materiali più specifici sono in vendita presso la Biglietteria.

Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) nel corso della visita.

Visite guidate per gruppi

È possibile prenotare visite guidate per gruppi di almeno 5 persone, in lingua italiana, telefonando alla Biglietteria al numero 0731.538439 o inviando una mail a pinacoteca@comune.jesi.an.it.

Il costo del servizio di visita guidata è determinato dalla delibera di giunta comunale annuale sulle tariffe.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali
	modalità di ingresso	si rimanda alle tariffe (vd. Allegato 1a)
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, piantina dei Musei a disposizione presso la Biglietteria

	modalità di accesso da parte degli utenti disabili	rampe presenti solo al piano terra, percorso tattile nella Galleria d'arte contemporanea. E' presente un montascale elettrico mobile a ruote per carrozzina (larghezza massima 76 cm, portata massima 130 kg). Si consiglia ai visitatori che necessitassero del montascale di allertare il personale dei Musei con qualche giorno di anticipo. Presso la biglietteria dei Musei è, inoltre, disponibile gratuitamente una sedia a ruote.
Tempestività	preavviso in caso di sciopero	pubblicato sui siti web e sui canali social dei musei almeno 24 ore prima
	preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati di manutenzione	pubblicato sui siti web sui canali social dei Musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	pulizia locali e sale espositive	almeno settimanale
	servizi igienici	presenti in ogni piano
	sedute nelle sale espositive	presenti
Accoglienza	presso la Biglietteria al piano terra del Palazzo dei Musei	presenza minima di 1 operatore
	nelle sale espositive	presenza di almeno 2 operatori
Accessibilità	disponibilità di guide ai musei	Breve guida cartacea per consultazione gratuita
		Cataloghi specifici a pagamento (vd. allegato)
	disponibilità di depliant	gratuito in italiano e inglese presso la Biglietteria

3.2. Offerta educativa e didattica

I Musei Civici programmano percorsi e itinerari di carattere storico, archeologico e artistico rivolti alle famiglie e alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado.

Le attività educative si svolgono nelle sale espositive e nei laboratori didattici presso le scuderie e il piano nobile del palazzo. L'elenco completo è consultabile nel sito internet

Per informazioni e prenotazioni occorre telefonare negli orari di apertura secondo quanto indicato nell'allegato 1a o inviare una mail a pinacoteca@comune.jesi.an.it.

I Musei propongono anche iniziative rivolte alla formazione di insegnanti e operatori museali.

Referenti:

Romina Quarchioni

r.quarchioni@comune.jesi.an.it – 0731.538306

Simona Cardinali

s.cardinali@comune.jesi.an.it – 0731.539403

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono e e-mail
Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione visita	immediato
	intervallo di tempo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

3.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione

Patrimonio

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente direzione.

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Archivi documentari

L'accesso agli archivi documentari è consentito previa richiesta scritta da inviare all'indirizzo mail pinacoteca@comune.jesi.an.it. Nella domanda occorre specificare l'utilizzo dei documenti visionati e l'eventuale richiesta di copie e riproduzioni di documenti.

Archivio fotografico

L'archivio fotografico fornisce riproduzioni a stampa o in formato digitale. La richiesta va inviata all'indirizzo mail pinacoteca@comune.jesi.an.it. Per le tariffe si rimanda all'allegato 2 in fondo alla presente Carta dei servizi.

Referenti:

Romina Quarchioni

r.quarchioni@comune.jesi.an.it – 0731.538306

Simona Cardinali

s.cardinali@comune.jesi.an.it – 0731.539403

Riprese video/fotografiche professionali

La direzione può autorizzare dietro richiesta mail (pinacoteca@comune.jesi.an.it) l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

Biblioteca

A Palazzo Pianetti, presso la Biglietteria, è presente una biblioteca specializzata a cui è possibile accedere durante gli orari di apertura, previo appuntamento da concordarsi telefonicamente o via mail (per orari e contatti si rimanda all'allegato 1a in fondo alla presente Carta dei Servizi).

Prestiti di opere ad altri enti o istituti

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, indirizzata alla Direzione dei Musei Civici in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e del *facility report* relativo alla sede di mostra.

Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire ai Musei Civici il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni stabilite e il nominativo della ditta di trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti. L'organizzatore si accolla gli ulteriori costi relativi a:

- accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo
- specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche)
- eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito

Patrimonio

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiest	e-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Archivi documentari

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Archivio fotografico

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Riprese video/fotografiche professionali

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Biblioteca

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Prestiti di opere

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

3.4. Iniziative espositive ed eventi culturali

I Musei Civici organizzano periodicamente iniziative espositive, eventi e momenti di incontro volti a favorire il dialogo con i cittadini e a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio: mostre, conferenze, visite guidate, aperitivi culturali.

Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono in sedi espositive esterne, ma anche all'interno di Palazzo Pianetti: le sale Betto Tesei al piano terra, l'aula didattica al primo piano, e il boudoir al secondo, sono gli spazi appositamente destinati ad ospitare mostre od esposizioni temporanee.

Inoltre, in collaborazione con associazioni culturali locali, si realizzano periodici interventi artistici finalizzati alla rigenerazione urbana di quartieri e aree periferiche della città.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia / continuità	numero delle attività espositive nella sede museale	almeno 3 all'anno
	numero di eventi nella sede museale	almeno 8 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa, promozione sui canali social
	disponibilità di Guida o depliant	in occasione delle mostre di maggiore rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata ed agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nei depliant e nel materiale informativo delle iniziative

3.5. Attività scientifica

I Musei Civici promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostra, nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite schedatura informatizzata).

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche della regione e in vendita presso Biglietteria
Accessibilità multicanale	disponibilità di consultazione delle schedature internet	nei siti web del museo e della regione

3.6. Promozione e comunicazione

I Musei Civici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso la Biglietteria, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, in particolare:

- i siti internet (<https://www.palazzopianetti.it> e <https://www.turismojesi.it>)
- i canali social (Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseijesi)
- la app Municipium gestita dal Comune di Jesi.

I Musei effettuano spedizioni di inviti agli eventi attraverso la posta elettronica, utilizzando gli appositi indirizzi costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. Tutte le informazioni contenute in tali archivi sono conservate nel rispetto delle vigenti normative in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

È possibile ricevere informazioni anche:

- tramite il servizio di newsletter JesiCultur@ a cui ci si può iscrivere lasciando la propria mail presso la Biglietteria o dal sito <https://www.palazzopianetti.it>
- tramite Whatsapp <https://whatsapp.com/channel/0029Va8dYd7JJhzR1Zxv4Q0E>
- tramite Telegram <https://t.me/ComuneJesi>

Informazioni in occasione di eventi, manifestazioni, aperture e chiusure straordinarie

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza pubblicazione comunicati stampa	Specifici comunicati stampa nei giorni precedenti l'evento
Tempestività	Frequenza informazione tramite indirizzario e-mail	Specifiche e-mail nei giorni precedenti l'evento

Newsletter periodiche

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza invio newsletter	settimanale

Aggiornamento siti web

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza aggiornamento siti web	almeno settimanale

3.7. Concessione sale

Le sale espositive di Palazzo Pianetti possono essere concesse in uso temporaneo ad associazioni o privati cittadini che ne facciano richiesta per iniziative da loro organizzate.

La domanda, scritta e motivata, deve essere indirizzata a:

Assessore alla Cultura del Comune di Jesi

p.c. Dirigente Responsabile del Settore

p.c. Responsabile dei Musei Civici

e inoltrata tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo

protocollo.comune.jesi@legalmail.it.

La direzione esprime un parere vincolante sull'opportunità della concessione valutando la compatibilità dell'iniziativa con la natura del luogo e tenendo conto delle esigenze di tutela del patrimonio esposto.

Il rilascio della concessione è a cura del Dirigente Responsabile del Settore, sentito l'Assessore competente.

Per le tariffe in vigore si rimanda all'allegato 2.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	tempo tra richiesta scritta e rilascio della concessione	entro 30 giorni lavorativi

4. Servizi e attività della Casa Museo Colocci-Vespucchi

4.1. Visita alle sale museali

La Casa Museo Colocci-Vespucchi si trova al secondo piano dell'edificio in cui risiedeva la nobile famiglia. Situata completamente in quell'unico piano, essa offre ai visitatori un percorso che si articola in numerose sale, studi e salotti cui si accede con un ingresso contingentato di massimo 15 persone alla volta, accompagnate dalla guida. Materiali cartacei più specifici sono in vendita, previa richiesta al personale addetto.

Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) nel corso della visita.

Visite guidate per gruppi

È possibile prenotare visite guidate per gruppi di almeno 5 persone, in lingua italiana, telefonando alla Biglietteria al numero 0731.538439 o inviando una mail a pinacoteca@comune.jesi.an.it.

Il costo del servizio di visita guidata è determinato dalla delibera di giunta comunale annuale sulle tariffe.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	Inferiori allo standard di 24 ore settimanali (tre giorni al mese per un totale di 36 giorni all'anno)
	modalità di ingresso	si rimanda alle tariffe (vd. Allegato 1b)
Tempestività	preavviso in caso di sciopero	pubblicato sui siti web e sui canali social dei musei almeno 24 ore prima
	preavviso per chiusura (totale o parziale) della casa museo per lavori programmati di manutenzione	pubblicato sui siti web, sui canali social dei Musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente

	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	pulizia locali e sale espositive	almeno mensile
	servizi igienici	presenti ial piano
	sedute nelle sale espositive	assenti
Accoglienza	all'ingresso della Casa Museo, al secondo piano dell'edificio	presenza minima di 1 operatore
	nelle sale espositive	presenza di almeno 21 operatore
Accessibilità	disponibilità di guide ai musei	Guida
	disponibilità di depliant	Catalogo specifico a pagamento (vd. allegato) gratuito in italiano e inglese presso la Biglietteria di Palazzo Pianetti e all'ingresso della Casa Museo

4.2. Offerta educativa e didattica

La Casa Museo Colocci-Vespucci programma percorsi e itinerari a tema, come anche di carattere storico e artistico rivolti ad un pubblico generico di visitatori, il tutto al fine di valorizzare la collezione contenuta presso la Casa Museo stessa.

Per informazioni e prenotazioni occorre telefonare negli orari di apertura secondo quanto indicato nell'allegato 1b o scrivere alla mail pinacoteca@comune.jesi.an.it.

Referente:

Romina Quarchioni

r.quarchioni@comune.jesi.an.it – 0731.538306

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dai visitatori	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono
Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione visita	immediato
	intervallo di tempo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle aperture
Efficacia	durata della visita	1 ora

4.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione

Patrimonio

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente direzione.

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Riprese video/fotografiche professionali

La direzione può autorizzare dietro richiesta mail (pinacoteca@comune.jesi.an.it) l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

Prestiti di opere ad altri enti o istituti

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, indirizzata alla Direzione dei Musei Civici in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e del *facility report* relativo alla sede di mostra.

Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire ai Musei Civici il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni stabilite e il nominativo della ditta di trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti. L'organizzatore si accolla gli ulteriori costi relativi a:

- accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo
- specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche)
- eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito

Patrimonio

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiest	e-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Riprese video/fotografiche professionali

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Prestiti di opere

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

4.4. Iniziative espositive ed eventi culturali

La Casa Museo Colocci-Vespucchi organizza periodicamente eventi e momenti di incontro volti a favorire il dialogo con i cittadini e a promuovere la conoscenza della storia della famiglia e del patrimonio conservato: conferenze, mostre, visite guidate animate.

Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono in sedi espositive esterne, ma anche all'interno della Casa Museo.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia / continuità	numero delle attività espositive nella sede museale	almeno 1 ogni 2 anni
	numero di eventi nella sede museale	almeno 2 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa, promozione sui canali social
	disponibilità di Guida o depliant	in occasione delle mostre di maggiore rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata ed agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nei depliant e nel materiale informativo delle iniziative

4.5. Attività scientifica

La Casa Museo Colocci-Vespucchi promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e aspetti riguardanti la storia della famiglia stessa. L'accesso ai materiali, contenuti nell'archivio familiare, è vincolato a richiesta effettuata presso la Biblioteca comunale Planettiana di Jesi (cfr. Carta dei Servizi della Biblioteca Planettiana).

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nell'archivio familiare, previa richiesta alla Biblioteca comunale Planetiana

4.6. Promozione e comunicazione

La Casa Museo Colocci-Vespucci assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso la Biglietteria, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, in particolare:

- i siti internet (<https://www.palazzopianetti.it> e <https://www.turismojesi.it>)
- i canali social (Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseijesi)
- la app Municipium gestita dal Comune di Jesi.

La Casa Museo effettua spedizioni di inviti agli eventi attraverso la posta elettronica, utilizzando gli appositi indirizzi costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. Tutte le informazioni contenute in tali archivi sono conservate nel rispetto delle vigenti normative in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

È possibile ricevere informazioni anche:

- tramite il servizio di newsletter JesiCultur@ a cui ci si può iscrivere lasciando la propria mail presso la Biglietteria o dal sito <https://www.palazzopianetti.it>
- tramite Whatsapp <https://whatsapp.com/channel/0029Va8dYd7JHzR1ZxV4Q0E>
- tramite Telegram <https://t.me/ComuneJesi>

Informazioni in occasione di eventi, manifestazioni, aperture e chiusure straordinarie

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza pubblicazione comunicati stampa	Specifici comunicati stampa nei giorni precedenti l'evento
Tempestività	Frequenza informazione tramite indirizzario e-mail	Specifiche e-mail nei giorni precedenti l'evento

Newsletter periodiche

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza invio newsletter	settimanale

Aggiornamento siti web

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza aggiornamento siti web	almeno settimanale

5. Servizi e attività del Museo delle Arti della Stampa

5.1. Visita alle sale museali

Le sale espositive del Museo delle Arti della Stampa si sviluppano interamente a piano terra, senza barriere architettoniche.

Annessa al museo vi è anche la chiesa di San Bernardo.

Per orientare il visitatore lungo l'intero percorso delle sale espositive è disponibile un depliant informativo.

Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video solo per esclusivo utilizzo personale. Eventuali altri scopi devono essere giustificati e autorizzati.

Visite guidate per gruppi

È consigliabile prenotare visite guidate per gruppi di almeno 5 persone, in lingua italiana, telefonando al numero 073164272 o inviando una mail a sas@comune.jesi.an.it.

Il servizio di visita guidata è incluso nel biglietto d'ingresso.

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	Inferiori allo standard di 24 ore settimanali (tre giorni a settimana per un totale di almeno 150 giorni all'anno)
	modalità di ingresso	si rimanda alle tariffe (vd. allegato)
	modalità di accesso da parte degli utenti disabili	Accesso garantito da rampe e pedane
Tempestività	preavviso in caso di sciopero	pubblicato sui siti web e sui canali social dei musei almeno 24 ore prima
	preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati di manutenzione	pubblicato sui siti web sui canali social dei Musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei
Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente

	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	pulizia locali e sale espositive	almeno settimanale
	servizi igienici	presenti
	sedute nelle sale espositive	presenti
Accoglienza	nelle sale espositive	presenza di 1 operatore
	disponibilità di depliant	gratuito in italiano

5.2. Offerta educativa e didattica

L'offerta didattica è rivolta ai bambini e ai ragazzi di tutte le scuole a partire dall'ultimo anno della scuola dell'infanzia fino a tutte le scuole secondarie di secondo grado con approcci e modalità differenti in base alle esigenze didattiche e all'età dei bambini/ragazzi.

Tutte le proposte didattiche prevedono una parte teorica di visita al museo e una parte pratica laboratoriale. In ogni tipo di proposta vengono messi in luce l'importanza del libro come strumento di conoscenza e di svago e della stampa tipografica come veicolo di trasmissione del sapere e, infine, il valore della stampa d'arte come una delle più belle e significative espressioni artistiche.

I percorsi didattici sono consultabili nella pubblicazione *Conoscere di gusto – Un ricettario educativo per scuole e famiglie*, distribuito nelle scuole della provincia di Ancona, reperibile presso la biglietteria del museo e consultabile sul blog conosceredigustoblog.wordpress.com.

Inoltre sono pubblicati nella sezione *artecultura/sas/didattica* del sito internet del Comune di Jesi. Per informazioni e prenotazioni occorre telefonare negli orari di apertura secondo quanto indicato nell'allegato 1b.

Periodicamente vengono attivati laboratori di stampa d'arte (calcografia e litografia) anche per adulti.

Referenti:

Francesca Romana Bini

f.bini@comune.jesi.an.it – 0731.64272

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono e e-mail
Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione visita	immediato
	intervallo di tempo tra prenota-	in relazione al calendario delle

	zione e visita	prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

5.3. Accesso al patrimonio e alla documentazione

Patrimonio

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente direzione.

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Archivi documentari

Sono presenti e consultabili gli archivi della produzione di alcune tipografie locali (Flori e Diotallevi) soprattutto relativa al '900, fonte inesauribile per lo studio della storia locale e non solo.

L'accesso ad essi è consentito previa richiesta scritta, da inviare all'indirizzo mail sas@comune.jesi.an.it, o telefonica.

Riprese video/fotografiche professionali

La direzione può autorizzare dietro richiesta mail (sas@comune.jesi.an.it) l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

Biblioteca

Il museo conserva una piccola biblioteca che contiene pubblicazioni sulla storia del libro, della stampa e dell'editoria e anche volumi relativi ad alcune tecniche artistiche legate all'incisione e alla stampa.

È possibile accedervi durante gli orari di apertura, previo appuntamento da concordarsi telefonicamente o via mail (per orari e contatti si rimanda alla tabella in allegato in fondo alla presente Carta dei servizi).

Prestiti di opere ad altri enti o istituti

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, indirizzata alla Direzione dei Musei Civici in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e del *facility report* relativo alla sede di mostra.

Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire ai Musei Civici il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni stabilite e il nominativo della ditta di trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti. L'organizzatore si accolla gli ulteriori costi relativi a:

- accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo
- specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche)

- eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito

Patrimonio

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail, telefono
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Archivi documentari

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail, telefono
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Riprese video/fotografiche professionali

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail, telefono
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Biblioteca

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail, telefono
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

Prestiti di opere

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	Richiesta scritta
Multicanalità	Modalità di presentazione della richiesta	E-mail
Tempestività	Intervallo tra richiesta e accesso	Entro 15 gg. lavorativi

5.4. Iniziative espositive ed eventi culturali

Le sale espositive del Museo delle Arti della Stampa, il giardino interno e la ex chiesa di San Bernardo ospitano concerti, convegni, conferenze e mostre anche temporanee in collaborazione con gli altri istituti culturali della città. Inoltre il museo partecipa alle iniziative e agli eventi promossi dalla Regione Marche, dall'ICOM e da altri istituti culturali internazionali (Grand Tour Cultura, Grand Tour Musei, Giornata internazionale dei musei, Notte dei musei, Famu, ecc.).

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Efficacia / continuità	numero delle attività espositive nella sede museale	almeno 3 all'anno
	numero di eventi nella sede museale	almeno 5 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa, promozione sui canali social
	disponibilità di Guida o depliant	in occasione delle mostre di maggiore rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata ed agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nei depliant e nel materiale informativo delle iniziative

5.5. Promozione e comunicazione

Il Museo delle Arti della Stampa assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso la Biglietteria, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, in particolare:

- i siti internet (<https://www.palazzopianetti.it> e <https://www.turismojesi.it>)
- i canali social (Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseijesi)
- la app Municipium gestita dal Comune di Jesi.

Il museo effettua spedizioni di inviti agli eventi attraverso la posta elettronica, utilizzando gli appositi indirizzi costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. Tutte le informazioni contenute in tali archivi sono conservate nel rispetto delle vigenti normative in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

È possibile ricevere informazioni anche:

- tramite il servizio di newsletter JesiCultur@ a cui ci si può iscrivere lasciando la propria mail presso la Biglietteria o dal sito <https://www.palazzopianetti.it>
- tramite Whatsapp <https://whatsapp.com/channel/0029Va8dYd7JJhzR1ZxV4Q0E>
- tramite Telegram <https://t.me/ComuneJesi>

Informazioni in occasione di eventi, manifestazioni, aperture e chiusure straordinarie

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza pubblicazione comunicati stampa	Specifici comunicati stampa nei giorni precedenti l'evento
Tempestività	Frequenza informazione tramite indirizzario e-mail	Specifiche e-mail nei giorni precedenti l'evento

Newsletter periodiche

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza invio newsletter	settimanale

Aggiornamento siti web

Dimensione/Qualità	Indicatore	Standard / Obiettivo
Tempestività	Frequenza aggiornamento siti web	Almeno settimanale

5.6. Concessione sale

La ex chiesa di san Bernardo, l'aula didattica e il giardino interno del Museo della Arti della Stampa possono essere prenotate e utilizzate per serate, mostre, eventi e compleanni.

La domanda, scritta e motivata, deve essere indirizzata a:

Assessore alla Cultura del Comune di Jesi

p.c. Dirigente Responsabile del Settore

p.c. Responsabile dei Musei Civici

e inoltrata tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo

protocollo.comune.jesi@legalmail.it.

La Direzione esprime un parere vincolante sull'opportunità della concessione valutando la compatibilità dell'iniziativa con la natura del luogo e tenendo conto delle esigenze di tutela del patrimonio esposto.

Il rilascio della concessione è a cura del Dirigente Responsabile del Settore, sentito l'Assessore competente.

Per le tariffe in vigore si rimanda all'allegato 2.

6. Partecipazione del pubblico

I Musei Civici promuovono varie forme di partecipazione alle loro attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata; è inoltre prevista la possibilità di recapitare suggerimenti ed eventualmente reclami (cfr. allegato 2).

Tutte le comunicazioni inerenti la partecipazione dei cittadini alla vita del museo relative a:

- proposte di donazione, deposito e vendita
- richieste di tirocinio e stages
- richieste di collaborazione da parte di volontari
- richieste di associazioni
- suggerimenti, segnalazioni e reclami

vanno indirizzate alla direzione competente e inoltrate tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo mail protocollo.comune.jesi@legalmail.it.

6.1. Proposte di donazione, deposito e vendita

I Musei Civici definiscono la propria politica in materia di acquisizioni rispettando la normativa vigente in materia, la vocazione storica e gli ambiti specifici di competenza dei Musei.

Le proposte di donazione, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno indirizzate alla direzione competente utilizzando anche il modulo già predisposto (allegato 3).

La domanda, a seguito dei pareri favorevoli espressi dalla direzione del museo e dall'amministrazione comunale, deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale.

Le proposte di deposito di opere d'arte vanno inoltrate con le stesse modalità; dopo il parere favorevole della direzione e dell'amministrazione comunale, l'accordo deve essere regolato da un contratto tra le parti che viene poi approvato con determinazione del dirigente responsabile.

Il deposito di reperti archeologici è regolato da appositi accordi con la competente Soprintendenza.

6.2. Tirocini, stages e alternanza scuola/lavoro

I Musei Civici offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede.

Inoltre, partecipa come struttura ospitante al progetto di alternanza scuola/lavoro, per gli studenti delle scuole secondarie superiori, individuando un tutor aziendale.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Museo per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter completare un tirocinio o uno stage è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario di appartenenza e il Comune di Jesi.

6.3. Volontariato

I Musei Civici favoriscono la partecipazione di volontari alle loro attività sia in forma singola che associata. Conformemente a quanto previsto dal *Codice etico dell'ICOM per i Musei* (Art. 1.17-18):

- le amministrazioni responsabili sono tenute ad adottare in forma scritta la propria politica in materia di lavoro volontario che favorisca l'interazione efficace tra i volontari e il personale del museo
- le amministrazioni responsabili devono garantire che i volontari che svolgono attività museali abbiano piena conoscenza del Codice etico dell'ICOM per i musei e di altri codici e leggi applicabili

6.4. Associazioni

Le associazioni possono richiedere la collaborazione dei Musei Civici per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali.

6.5. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

I Musei Civici verificano la qualità dei servizi erogati attraverso indagini periodiche qualitative e quantitative.

Suggerimenti e segnalazioni per migliorare il servizio possono essere comunicati verbalmente al personale di sala oppure possono essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno posto all'ingresso di ogni singolo Museo. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo (allegato 4).

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

7. Allegati

Allegato 1a: contatti, orari e biglietti Palazzo Pianetti

Accesso	Via XV settembre, 10	
Telefono Biglietteria	0731 538458	
Telefono Pinacoteca	0731 538439	
E-mail	pinacoteca@comune.jesi.an.it	
Sito internet	https://www.palazzopianetti.it e https://www.turismojesi.it	
Social network	Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseumjesi	
Orari		
Estivo (dal 1 luglio al 31 agosto)	Da martedì a domenica e festivi: 10-19	
Invernale	Da martedì a domenica e festivi: 10-13 / 16-19	
Orari Uffici	Da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13 martedì e giovedì dalle 15 alle 18	
Tariffe		
Biglietto intero	Museo Archeologico: 5€	
	Pinacoteca Civica 5€	
	Galleria d'Arte contemporanea: 5€	
	Cumulativo (3 piani): 8€	
Riduzioni - Gruppi scolastici, gruppi (min. 15 persone), studenti universitari fino a 26 anni (su presentazione della tessera universitaria dell'anno accademico in corso)	Cumulativo (2 piani): 5€ Cumulativo (3 piani): 6€	
Bambini fino a 5 anni, soci ICOM	Gratuito	
Breve guida cartacea	Gratuita per consultazione (italiano, inglese, francese)	
Guida (in italiano)	Catalogo Pinacoteca e Galleria d'arte contemporanea	15€
	Modulo Pianetti	8€
	Stanze di Enea	8€
	Tondo Pianetti	8€
Depliant informativo	Gratuito (italiano, inglese)	
Visite guidate	Gratuite, solo su prenotazione	

Accesso animali	Consentito con guinzaglio
-----------------	---------------------------

Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale

Allegato 1b: contatti, orari e biglietti Casa Museo Colocci-Vespucci

Accesso	Piazza Colocci	
Telefono Biglietteria	0731 538458	
E-mail	pinacoteca@comune.jesi.an.it	
Sito internet	https://www.palazzopianetti.it e https://www.turismojesi.it	
Social network	Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseijesi	
Orari sale museali		
Estivo e Invernale	Primo giovedì del mese Terzo fine settimana del mese	
Tariffe		
Biglietto intero	6 €	
Bambini fino a 5 anni, soci ICOM	Gratuito	
Guida (in italiano)	Museo A.Colocci	8€
Visite guidate	Gratuite, solo su prenotazione	

Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale

Allegato 1c: contatti, orari e biglietti Museo delle Arti della Stampa

Accesso	Via Valle, 3
Telefono Biglietteria	0731 64272
E-mail	sas@comune.jesi.an.it
Sito internet	https://www.palazzopianetti.it e https://www.turismojesi.it
Social network	Facebook: @JesiCultura, @PalazzoPianetti - Instagram: @palazzopianetti @mjmuseumjesi
Orari sale museali	
Estivo (1 luglio – 31 agosto)	mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10 alle 13 mercoledì e venerdì anche dalle 16 alle 19
Invernale (1 settembre – 30 giugno)	mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10 alle 13
Tariffe	
Biglietto intero	5 €
Bambini fino a 5 anni, soci ICOM	Gratuito
Depliant informativo	Gratuito (italiano)
Visite guidate	Gratuite, solo su prenotazione
Accesso animali	Consentito con guinzaglio

Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale

Allegato 2: tariffe varie al netto dell'IVA al 22%

Utilizzo Palazzo Pianetti	
Galleria degli stucchi	
Matrimoni cittadini residenti	500 €
Matrimoni cittadini non residenti	750 €
Serate e attività commerciali (mezza giornata)	500 €
Serate e attività commerciali (intera giornata)	1000 €
Servizio fotografico sposi (max 1 ora)	200 €
Uso locale vasi farmacia per buffet	300 €
Galleria degli stucchi – Uso culturale	
Incontri e conferenze (mezza giornata)	180 €
Incontri e conferenze (intera giornata)	250 €
Aula Didattica (primo piano)	
Incontri e conferenze (mezza giornata)	200 €
Incontri e conferenze (intera giornata)	300 €
Diritti di pubblicazione	
Diritti di pubblicazione di una singola immagine di opere d'arte e beni della Pinacoteca e Musei Civici	10 €
Utilizzo Museo della Stampa / Chiesa di San Bernardo	
Aula didattica (mezza giornata)	60 €
Aula didattica (intera giornata)	100 €
Chiesa San Bernardo per mostre d'arte e fotografia (intera giornata)	10 €
Chiesa San Bernardo per buffet ed eventi commerciali	300 €
Giardino per eventi culturali	100 €
Giardino per eventi commerciali	250 €
Giardino per buffet	250 €
Feste di compleanno	70 €

Tariffe soggette a ridefinizione annuale tramite deliberazione di Giunta Comunale

Firma _____

Allegato 4: modulo per reclamo



Suggerimenti – Segnalazioni - Reclami

Il/La sottoscritto/a

nato/a a

il

residente a

in via

tel.

e-mail

con riferimento al servizio fornito dai Musei Civici di Jesi, intendo:

- segnalare / suggerire quanto segue
- presentare un reclamo per il seguente motivo

Data _____

Firma _____

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Reg.UE 2016/679

Il conferimento dei dati personali è finalizzato esclusivamente alla fornitura del servizio da Lei richiesto. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporta l'impossibilità di procedere con la fornitura del servizio. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I Suoi dati potranno, inoltre, essere da noi utilizzati in forma aggregata per finalità statistiche e istituzionali. Il trattamento è effettuato con modalità manuali; non sono previsti processi decisionali automatizzati né trasferimenti extra UE. I Suoi dati possono essere comunicati all'esterno a soggetti nominati responsabili del trattamento per svolgere il servizio. I dati saranno conservati come da massimario di scarto dell'Ente. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE 679/2016, nei limiti previsti dagli artt. 23 GDPR, 2-undecies e 2-duodecies Codice Privacy, ivi compreso

il diritto al Reclamo: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del RPD sono disponibili nel sito web del Comune o presso gli appositi uffici.
Data _____ Firma _____