

— **CARTA DEI SERVIZI**

Sommario

CHE COS'É LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	2
Natura giuridica-istituzionale.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	1
Uguaglianza	1
Imparzialità	1
Continuità.....	1
Partecipazione	2
Sicurezza e riservatezza	2
Disponibilità e chiarezza	2
Qualità dei servizi.....	2
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	2
I diritti degli utenti	2
I doveri degli utenti.....	3
SERVIZI	4
1. Mostre temporanee di arte contemporanea.....	4
2. Progetti culturali	4
3. Didattica e strumenti per la comprensione	4
4. Promozione	4
5. Concessione spazi	4
6. Dispositivi e misure di sicurezza.....	5
GLI IMPEGNI DELLO SPAZIO ESPOSITIVO	5
Standard di qualità.....	5
Gestione e cura delle opere esposte	5
La struttura.....	5
Servizi al pubblico	5
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI	6

CHE COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento attraverso cui lo Spazio Espositivo del PAC, destinato a mostre ed eventi collaterali, comunica con i propri utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che lo Spazio Espositivo si impegna a erogare sulla base del Regolamento generale degli Istituti di cultura del Comune di Milano, delle norme vigenti

¹ e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per lo Spazio Espositivo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridica-istituzionale

Il PAC è lo spazio pubblico per l'arte contemporanea a Milano, un luogo aperto a tutti dove vivere e condividere la cultura contemporanea attraverso l'arte.

Insieme ad altre strutture museali della città il PAC Padiglione d'Arte Contemporanea è gestito dal Comune di Milano.

La storia del PAC inizia nel 1947 quando il Comune di Milano, in cerca di un nuovo spazio per le collezioni delle Civiche Raccolte del XX secolo, individua le ex-scuderie della Villa Reale, distrutte dai bombardamenti del 1943. La Villa Reale era già sede della Galleria d'Arte Moderna (GAM) dal 1921, ma gli spazi erano insufficienti ad ospitare l'arte più recente e, in prospettiva, un museo per l'arte contemporanea in potenziale crescita. I progetti proposti per ristrutturare l'area rispondevano a due filosofie opposte: la prima era favorevole ad una fedele ricostruzione del precedente complesso architettonico e prevedeva solo l'adattamento dello spazio interno; la seconda proponeva la costruzione di un fabbricato del tutto nuovo, pensato in funzione dei bisogni di un museo. Nel marzo del 1948 viene selezionato il progetto firmato dall'architetto Ignazio Gardella, che concilia i due punti di vista: massima disponibilità e flessibilità dello spazio interno, con la possibilità di dosare e differenziare la luce degli ambienti, e un nuovo edificio che occupa la stessa area dei rustici originali ripensati però su tre livelli. Il risultato è uno spazio architettonico che può essere diviso e articolato senza perdere l'unità ambientale originale.

Il Padiglione inaugura nel 1954 come sede per le collezioni civiche del XX secolo. Quasi subito però coglie le esigenze di apertura verso l'estero che dopo la guerra investono il mondo della cultura e dell'arte. Alla destinazione museale degli spazi si alterna così fin da subito l'attività espositiva temporanea, che inizia con una monografica di Georges Roualt.

¹ — i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;

— l'art. 11 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";

— il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;

— il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

— la Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)".

Dopo un lungo periodo di chiusura per restauri, nel 1979 il PAC riapre abbandonando definitivamente il ruolo museale a favore di mostre temporanee che indagano l'arte del XX secolo e le nuove sperimentazioni con l'obiettivo di acquisire opere per completare le collezioni civiche. La duttilità dei suoi spazi consente al Padiglione di adattarsi come luogo sensibile in sintonia con esperienze artistiche eterogenee, come contenitore non invasivo e interlocutore coinvolto, spesso oggetto di intervento da parte degli artisti.

Nel 1993 un attentato di matrice mafiosa distrugge il PAC, in un momento storico di fondamentale impegno del Paese nella lotta alla mafia: un inedito e clamoroso attacco ai simboli della cultura e dell'arte in Italia che ha coinvolto anche altre città italiane – gli Uffizi a Firenze, San Giovanni in Laterano e San Giorgio in Velabro a Roma. Verrà ricostruito da Ignazio Gardella nel 1996 secondo il progetto originario, con fondamentali miglie tecniche che lo avvicinano agli spazi espositivi all'avanguardia.

Oggi il PAC progetta e realizza mostre che indagano la scena artistica nazionale e internazionale, monografiche e collettive.

Parallelamente il PAC promuove la conoscenza dell'arte contemporanea accompagnando tutte le mostre con strumenti gratuiti che ne favoriscano la comprensione e l'accessibilità, approfondendo i temi trattati dagli artisti con un public program destinato a coinvolgere adulti e ragazzi.

La programmazione del PAC è decisa dal suo comitato scientifico, nominato dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano, e affidata in parte a guest curators.

Nel 2003 il PAC contribuisce alla fondazione di AMACI, Associazione dei Musei d'Arte Contemporanea Italiani, con l'obiettivo di condividere esperienze ed energie per promuovere l'arte contemporanea in Italia insieme con gli altri musei e spazi impegnati sul territorio nazionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il PAC Padiglione d'Arte Contemporanea si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il PAC si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate ed essendo completamente agibile non presenta barriere architettoniche.

Imparzialità

Il PAC 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.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate, off e on line, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

Il PAC 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 forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il PAC 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, comunicati, 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 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).

Qualità dei servizi

Il PAC adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)". Il direttore, il conservatore e tutto lo staff del PAC perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al PAC Padiglione d'Arte Contemporanea e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento generale degli Istituti di cultura del Comune di Milano e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dello Spazio Espositivo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con lo Spazio Espositivo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Lo Spazio Espositivo è dotato di biglietteria che svolge anche le funzioni di punto informazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica. Si

possono ottenere altre informazioni di base presso l'Ufficio Organizzazione adiacente allo Spazio Espositivo, previo appuntamento, oppure consultando il sito web pacmilano.it o ancora attraverso i canali social ufficiali ivi segnalati, il sito del Comune di Milano, nonché tramite gli appositi cartelli segnaletici e informativi.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano in accordo con la direzione del PAC, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso del PAC, sul sito pacmilano.it e sul sito del Comune di Milano.

L'accesso allo Spazio Espositivo è a pagamento, secondo deliberazione di Giunta del Comune di Milano.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, è consigliata la prenotazione nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È necessaria la prenotazione per le attività e i laboratori didattici, effettuabile telefonicamente o via e-mail secondo le indicazioni presenti sul sito web pacmilano.it e nei materiali informativi.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile apposito modulo in biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo via Palestro, 14 20121 Milano. Il Direttore, il Curatore, il personale tecnico, scientifico, organizzativo e amministrativo del PAC sono a disposizione del pubblico e degli studiosi su appuntamento.

L'archivio mostre del PAC può essere consultato online sul sito web pacmilano.it nella sezione /archivio-mostre. Per consultare qualunque materiale non sia disponibile online è necessario richiedere un appuntamento agli uffici contattabili ai riferimenti presenti sul sito web pacmilano.it sezione /chi siamo/contatti.

I doveri degli utenti

Gli utenti del PAC Padiglione d'Arte Contemporanea sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale dello Spazio Espositivo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso o con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso dello Spazio Espositivo eventuali bagagli, a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno dello Spazio Espositivo gli ombrelli.

Scuole e gruppi che desiderano visitare le mostre in corso o l'architettura del PAC devono preventivamente informare la direzione.

All'interno del PAC è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere esposte, dell'edificio e delle strutture;
- fumare in tutti i locali dello Spazio Espositivo;

- effettuare riprese fotografiche con strumenti professionali, e comunque in nessun caso utilizzando il flash o coinvolgendo altri visitatori (salvo differenti indicazioni evidenziate all'ingresso delle mostre);
- effettuare riprese audiovisive a titolo personale con strumenti professionali senza l'autorizzazione preventiva della direzione (salvo differenti indicazioni evidenziate all'ingresso delle mostre);
- effettuare riprese audiovisive per conto di organi di informazione/redazioni/testate/blog/agenzie senza preventivamente concordarle con l'ufficio stampa della mostra;
- effettuare o ricevere chiamate con il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Qualora l'utente venga autorizzato dalla direzione a consultare i materiali d'archivio non già presenti online, sarà invitato a compilare l'apposita impegnativa sull'uso corretto e monitorato dei materiali stessi.

SERVIZI

Il PAC mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi culturali e di concessione spazi:

1. Mostre temporanee di arte contemporanea

2. Progetti culturali

Numerose sono le attività proposte dal PAC: dall'organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, ad incontri con autori e presentazione di volumi, agli eventi organizzati in collaborazione con altri soggetti culturali o nell'ambito di manifestazioni cittadine di carattere artistico e culturale

3. Didattica e strumenti per la comprensione

Il PAC organizza un public program articolato con attività per adulti e ragazzi, spesso gratuite, che accompagnano le mostre in corso e ampliano le tematiche affrontate dagli artisti attraverso il confronto con diverse discipline. È inoltre disponibile per ogni mostra una guida gratuita su carta per ogni visitatore e visite guidate periodiche gratuite.

4. Promozione

Tutte le attività svolte e proposte dal PAC sono volte alla promozione dell'arte contemporanea in tutte le sue forme. Il PAC promuove il programma delle sue mostre e attività attraverso il sito web, un'attività regolare di affissione pubblica, una newsletter, canali sulle principali piattaforme di social media, stampa e distribuzione di materiali informativi sia nello spazio espositivo sia in circuiti di interesse per i visitatori all'interno della città;

5. Concessione spazi

Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del PAC anche al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi:

- 1) concessione occasionale di spazi a terzi ai sensi delle norme vigenti
- 2) utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali
- 3) concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche

Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione e dal Comune di Milano.

6. Dispositivi e misure di sicurezza

Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale del PAC e i depositi sono sottoposti a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificati. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale dello Spazio Espositivo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

GLI IMPEGNI DELLO SPAZIO ESPOSITIVO

Standard di qualità

Il PAC specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa valori standard di riferimento da garantirsi necessariamente oltre a quanto previsto nella mission dello Spazio Espositivo, ossia i valori che il PAC si impegna a realizzare.

Gestione e cura delle opere esposte

Conservazione e monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento; schede di prestito; schede di restauro; schede di movimentazione e fotografie.

La struttura

Nelle sale espositive del PAC è assicurata la presenza dei custodi addetti alla sorveglianza delle opere, ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento - spazi espositivi con temperatura monitorata per l'intero corso dell'anno secondo gli standard internazionali, totale accessibilità dei disabili.

Servizi al pubblico

- 1) salvo dove diversamente indicato, è garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico sei giorni su sette dalle 9:30 alle 19:30, e prolungamento fino alle 22:30 il martedì e il giovedì.
- 2) orari di apertura esposti all'esterno
- 3) pianta di orientamento esposta all'ingresso
- 4) didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di una guida gratuita su carta per ogni visitatore e per ogni diversa mostra

- 5) visite guidate gratuite per ciascuna mostra senza necessità di prenotazione (salvo dove diversamente indicato)
- 6) prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura
- 7) aggiornamento del sito internet e dei canali social

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il PAC svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestate, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale afferente al Comune di Milano. Lo Spazio Espositivo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite commenti e segnalazioni sui suoi canali social, la periodica compilazione di questionari, messi a disposizione dei visitatori, nonché tramite eventuali reclami e suggerimenti.