

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale le istituzioni, sia pubbliche sia private, presentano e rendono pubblici i propri servizi e ne definiscono obiettivi e vincoli di fronte ai cittadini.

Per le amministrazioni che la adottano, i principi in essa definiti divengono strumento fondamentale di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi al fine di migliorarne l'efficacia e garantire gli standard dichiarati.

### 2. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

#### Missione e Finalità

La Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi individua nella definizione di «museo» aggiornata dall'ICOM (International Council of Museums) nel 2022 la propria missione pubblica di *“istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze”*.

A partire da questa definizione indirizza le proprie azioni alle categorie di oggetti di pertinenza e agli ambiti disciplinari di riferimento, con particolare riguardo alla conservazione, gestione e valorizzazione delle opere d'arte otto-novecentesche che il nobile Giuseppe Ricci Oddi ha donato alla città di Piacenza a partire dal 1924 per l'istituzione della Galleria, nonché alle successive acquisizioni.

#### Riferimenti giuridici e linee guida

- Codice di deontologia professionale ICOM - UNESCO (International Council of Museums)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 «Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei» in attuazione dell'art. 150, comma 6 D.L. n. 112/1998
- La deliberazione della Giunta Regionale n. 309 / 2003: “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000 “
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.lgs. n. 42/2004) e successive modifiche ed integrazioni
- Codice Etico dell'ICOM per i Musei, 2009
- Raccomandazione per la Protezione e promozione dei musei e delle collezioni, UNESCO, 17 novembre 2015
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 21 febbraio 2018 “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale” n. 113/2018

I LUQ (Livelli Uniformi di Qualità) sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 “Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 ‘Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

## **Principi fondamentali generali**

La Carta dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dalla Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi si impegna a segnalare tempestivamente i casi di sospensione del servizio, a fornirne adeguata giustificazione pubblica e ad adottare tutti i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

### **Partecipazione**

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione. L'utente può proporre osservazioni e segnalare esigenze, formulare suggerimenti o comunicare reclami, rispetto ai quali è dovuto un riscontro entro il termine di trenta giorni dalla ricezione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Galleria come da normativa vigente.

### **Cortesia**

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.

### **Efficacia ed efficienza**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI ESSENZIALI**

#### **Tutela dell'utente: suggerimenti e reclami**

Allo scopo di garantire la partecipazione del cittadino e una soddisfacente erogazione dei servizi, la Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi verifica periodicamente la conformità agli standard fissati e il livello di gradimento delle prestazioni rese al fine di provvedere al loro miglioramento.

Gli strumenti adottati si basano su metodi d'indagine quantitativi e qualitativi volti a conoscere e raccogliere l'opinione del maggior numero possibile di utenti. Per la valutazione del livello di gradimento sono periodicamente sottoposti ai visitatori questionari e moduli, destinati a raccogliere suggerimenti e reclami. Con riguardo a questi ultimi, è possibile scaricare il modulo per i reclami nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito [www.riccioddi.it](http://www.riccioddi.it) o cliccando [qui](#).

Ai reclami verrà data risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione.

#### **Standard di qualità**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali e le peculiarità, che permettono la misurazione della qualità dei servizi perseguita da questa Carta.

#### **Accessibilità**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi è raggiungibile con i mezzi pubblici.

#### **Accessibilità ai disabili motori**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi mette a disposizione una carrozzina per disabili, reperibile presso la biglietteria.

#### **Biglietteria e accoglienza**

Presso la biglietteria sono esposte informazioni generali, anche in lingua inglese, in particolare:

- orari;
- tariffe dei biglietti;
- categorie degli aventi diritto ai biglietti ridotti e gratuiti;
- segnalazione delle promozioni;
- segnalazione di eventuali disservizi;
- informazioni sui servizi.

Presso la biglietteria è inoltre a disposizione materiale informativo, in lingua italiana e inglese, contenente:

- pianta di orientamento;

- Carta dei Servizi;
- regolamento;
- eventuali materiali informativi riguardo a manifestazioni culturali in corso di svolgimento a Piacenza.

### **Accoglienza assistenza e custodia**

Nella Galleria è assicurata la vigilanza e il costante controllo diretto delle collezioni; il personale fornisce ai visitatori informazioni su percorsi, servizi ed eventi della Galleria e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

### **Segnaletica**

Esternamente alla Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi è presente segnaletica informativa che indica, in lingua italiana e inglese, i giorni e gli orari di apertura.

All'interno della Galleria è presente la segnaletica relativa ai servizi essenziali.

### **Portale internet**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi è presente anche sul web, con un sito internet dedicato: riccioddi.it. All'interno del sito è possibile trovare tutte le informazioni sulla Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi, così suddivise:

- Visita: indicazioni su orari, tariffe e modalità di raggiungimento della Galleria;
- La collezione: excursus sulla nascita del nucleo collezionistico e scelta di opere tra le più importanti e conosciute all'interno della raccolta;
- Chi siamo: mission, istituzione, consiglio di amministrazione e staff della Galleria;
- Klimt: storia del dipinto *Ritratto di signora* di Gustav Klimt;
- Il museo: storia della Galleria;
- Educational: informazioni riguardanti i percorsi didattici e le altre proposte per le scuole e le famiglie;
- News: attività in corso e in programma.

### **Sussidi alla visita**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi, al fine di garantire la piena fruibilità dei suoi ambienti, mette a disposizione degli utenti strumenti a sussidio della visita quali:

- pannelli in ogni sala della Galleria
- breve guida cartacea a pagamento

## **Servizi educativi e mediazione**

Le attività educative e formative sono rivolte al pubblico di tutte le fasce scolastiche. Sono previste visite-laboratorio che seguono percorsi tematici il cui contenuto e livello di approfondimento sono flessibili in funzione della fascia di età dei ragazzi.

Responsabile del servizio: Elisabetta Nicoli

Per informazioni e prenotazioni:  
Segreteria Didattica  
lunedì-venerdì: 9-12, 14-18  
tel. +39 338 2620675  
didattica@riccioddi.it

Per informazioni sull'offerta dei laboratori didattici su tematiche proposte, fasce di età interessate e costi è possibile consultare la sezione dedicata nel sito della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi.

## **Bookshop, oggettistica e attività editoriale**

Il servizio è presente presso la biglietteria della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi ed è attivo durante l'orario di apertura al pubblico.

Presso il bookshop è possibile reperire guide, anche in lingua inglese, nonché altre pubblicazioni inerenti la collezione e i cataloghi delle mostre organizzate dalla Galleria. Si possono, inoltre, acquistare oggettistica e souvenir.

## **Mostre temporanee**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi organizza presso la propria sede esposizioni temporanee in collaborazione con esperti nei diversi settori e con istituzioni sia pubbliche che private. Le mostre organizzate possono avere una bigliettazione separata da quella del museo ospitante.

## **Promozione e divulgazione**

Le informazioni relative al calendario e agli orari degli eventi quali mostre, convegni e aperture straordinarie organizzati dalla Galleria sono pubblicizzati attraverso la stampa, il sito internet, i social media, dépliant e locandine. I materiali divulgativi sono disponibili presso la biglietteria, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine e nei centri di informazione turistica.

## **Aperture straordinarie**

Aperture straordinarie per organizzare visite fuori orario o altre attività culturali dedicate alla valorizzazione della collezione possono essere concesse dalla Direzione, previa richiesta formale di permesso, fatte salve le valutazioni sulla salvaguardia delle opere e dei materiali esposti e sul rispetto delle norme di sicurezza.

La richiesta di permesso deve essere inviata tramite mail a: [direzione@riccioddi.it](mailto:direzione@riccioddi.it)

Aperture speciali sono previste in occasione di eventi particolari, conformi ai principi normativi per la salvaguardia e la valorizzazione delle collezioni dei musei e monumenti.

### **Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria e pronto intervento**

In caso di ostruzione di bagni o lavandini, di perdite d'acqua da rubinetti e tubi, corto circuiti e altri danni elettrici, viene garantito il pronto intervento per rimediare a guasti e/o danni possibilmente entro 24 ore e, comunque, nel minor tempo possibile. I lavori straordinari di manutenzione della sede vengono programmati in modo da limitare al massimo il disagio per il pubblico.

### **Altri servizi**

La Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi fornisce anche altri servizi rivolti sia al pubblico dei visitatori sia agli utenti specialistici, quali docenti universitari, studiosi, ricercatori, studenti universitari, volontari e persone dedite al volontariato culturale.

### **Biblioteca specialistica**

La Galleria Ricci Oddi vanta un importante patrimonio librario specializzato nell'arte del XIX e XX secolo, con una particolare attenzione agli artisti e alle scuole italiani. Conserva circa 8.000 fra volumi e periodici e per le sue caratteristiche di organicità, omogeneità e specificità tematica, oltre a rivestire rilevante importanza per la storia e i contenuti del museo, è fondamentale strumento di approfondimento per gli studi storico-artistici dell'arte italiana del secondo Ottocento e del primo Novecento. I testi sono consultabili su appuntamento.

Il materiale librario e periodico è parzialmente inserito all'interno del sistema bibliotecario cittadino LeggerePiace (<https://leggerepiace.it/SebinaOpac/.do>). La Galleria effettua solo servizio di consultazione in loco del materiale bibliografico e documentario. Non sono disponibili servizi di prestito e di fotocopiatura.

Per info e appuntamenti:

Tel. +39 0523 320742

Mail: [info@riccioggi.it](mailto:info@riccioggi.it)

### **Archivio fotografico e diritti di immagine**

La Galleria dispone di un archivio fotografico delle opere in collezione. Si forniscono immagini per studio, ricerca, pubblicazioni, scopi di promozione turistica e commerciali sulla base della normativa vigente. La consultazione dell'archivio e la richiesta di fotocopie sono concesse previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi.

Per informazioni: [info@riccioggi.it](mailto:info@riccioggi.it)

### Archivio storico

L'Archivio storico conserva i documenti relativi alla formazione della collezione e alla storia della Galleria.

La consultazione dei documenti è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi.

Per informazioni: [info@riccioddi.it](mailto:info@riccioddi.it)

### Ufficio catalogo delle collezioni

La consultazione dei documenti è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale alla Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi.

### Esame diretto di opere o oggetti

L'accesso diretto a opere (esposti o non esposti) per motivi di studio richiede una specifica autorizzazione da parte della Direzione e avverrà su appuntamento; gli interessati dovranno pertanto inoltrare una richiesta formale indirizzata alla Direzione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi, che contenga le finalità della ricerca e l'elenco delle opere da visionare.

Per informazioni: [info@riccioddi.it](mailto:info@riccioddi.it)

### PCTO – Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento

Il PCTO, attraverso l'esperienza pratica, intende contribuire a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e a testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi. L'esperienza è obbligatoria per tutte le studentesse e gli studenti degli ultimi tre anni delle scuole superiori, in linea con il principio della scuola aperta.

La Galleria Ricci Oddi, sulla base di specifiche convenzioni, collabora con le scuole del territorio nella progettazione e attuazione delle attività, e accoglie studenti impegnati in percorsi di alternanza coerenti con la storia e i contenuti del museo.

### Stage e tirocini

L'esperienza dello stage universitario costituisce un'opportunità significativa per chi sta per concludere il proprio percorso di studio, in grado di favorire un contatto diretto con il mondo del lavoro e l'acquisizione degli elementi applicativi di una specifica attività professionale.

La Galleria Ricci Oddi, sulla base di apposite convenzioni con gli atenei e di progetti formativi coerenti con la storia e i contenuti del museo, offre agli studenti l'opportunità di un periodo di tirocinio, permettendo loro di completare il percorso con un'esperienza pratica e professionalizzante cui vengono riconosciuti crediti formativi universitari. Le convenzioni attive sono consultabili sul sito della Galleria.

## Validità ed aggiornamento

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale.

## 4. SCHEDA INFORMATIVA

### Informazioni generali

Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi  
Via San Siro, 13 – 29121, Piacenza, Italia

Tel. +39 0523 320742  
Mail: info@riccioddi.it

### Orario

Martedì, mercoledì, giovedì: 9:30-13:00  
Venerdì, sabato e domenica: 9:30-13, 15:00-18:00  
Chiuso il lunedì

Ultimo ingresso 30 minuti prima dell'orario di chiusura  
Non è necessaria la prenotazione

### Biglietteria

- Biglietto intero: € 9,00
- Biglietto ridotto €5,00:
  - visitatori con meno di 18 anni o con più di 65 anni
  - studenti universitari muniti di tesserino universitario in corso di validità
  - soci Touring Club, FAI, ACI, ARCI, AVIS, Associazione Dimore storiche, Italia Nostra, Associazione Amici dell'Arte, Istituto per la storia del Risorgimento italiano, Circolo Ricreativo Comunale Piacenza
  - gruppi di visita (min 8 – max 20 persone)
  - dipendenti muniti di tesserino di Banca Generali Private
  - possessori tessera Selecard e Mondadori Card
- Ingresso gratuito:
  - portatori di handicap e un eventuale accompagnatore
  - soci ICOM
  - giornalisti muniti di tessera di iscrizione all'Ordine dei Giornalisti
  - Soci della Banca di Piacenza muniti della tessera socio.
  - bambini fino a 6 anni
- Sconto famiglia: biglietto intero per entrambi i genitori e gratuito per tutti figli minori di 18 anni
- Un anno al Museo: €50,00



- Tre giorni al museo:
  - intero: €35,00
  - ridotto (giovani tra i 6 e i 26 anni, over 65): €20,00

La Galleria non rientra nelle gratuità della prima domenica del mese

### **Informazioni e prenotazioni visite guidate**

Segreteria

lunedì-venerdì: 9-12, 14-18

Tel. 0523 320742

Mail: info@riccioddi.it

Per i gruppi muniti di guida propria è gradita la prenotazione.

Per richiedere la guida è necessaria la prenotazione. I gruppi sono composti da un massimo di 20 persone

più la guida ed eventuale accompagnatore. Il costo è di €100,00 più i biglietti di ingresso ridotti (accompagnatore gratuito).

### **Servizi**

- biglietteria e accoglienza;
- guardaroba non custodito e armadietti;
- bookshop;
- percorsi didattici;
- visite guidate su prenotazione.

Accesso disabili: sì (con assistenza)

Barriere architettoniche: no.

Ascensore: sì

Ausili alla visita: possibilità di usufruire di una carrozzina a rotelle

Servizi igienici per disabili motori: sì

Data ultimo aggiornamento: gennaio 2024

Fondazione Galleria Ricci Oddi - ETS

via San Siro, 13 29121 Piacenza, Italia - t/f +39 0523 320742 - cf 91103120332 - p iva 01641700339

info@riccioddi.it - galleriariccioddi@pec.it - riccioddi.it