



# *Ministero per i Beni e le Attività Culturali*

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE  
*Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche -Urbino*

## **Carta della qualità dei servizi della Galleria Nazionale delle Marche**

La Carta dei servizi e dei diritti dell' utente del museo ha origine dalla definizione di museo data nel Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, art. 101, comma 2a "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio ", comma 3 "gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico ", art. 102, comma 1 "Lo Stato, le regioni gli altri enti pubblici territoriali... assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all' art. 101 ..."ed inoltre da tutti le circolari e regolamenti ministeriali che regolano i rapporti con il pubblico nei musei statali.

Il Ministero per i Beni e le Attività culturali ha emanato un "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" ( D. M. 10 maggio 2001) individuando VIII ambiti di funzionamento del museo con i relativi requisiti e standard minimi di funzionamento.

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico, stabiliti dagli standard, si traduce in diritti del visitatore che fruisce dei beni culturali conservati al suo interno.

La Carta dei servizi e dei diritti del visitatore è strumento di comunicazione tra il museo ed il suo pubblico. In essa sono elencati i servizi disponibili ai visitatori.

### **1. Natura giuridico-istituzionale e staff**

La Galleria Nazionale delle Marche ha sede nel Palazzo Ducale di Urbino, edificio storico di proprietà dello Stato, tutelato ai sensi della vigente normativa sui beni culturali.

La Galleria Nazionale è "istituto della cultura" di proprietà statale, patrimonio culturale inalienabile dello Stato, destinato alla pubblica fruizione che espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro. (D.Lgs. 41/04, artt. 53,101 c. 1 e 3).

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale. Fa parte della Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche, la cui sede è a Urbino, in Piazza Rinascimento, 13 - 61029 Urbino (PU), che è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. La gestione economica e del personale spetta alla Soprintendenza BSAE delle Marche, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Il Palazzo Ducale di Urbino è anche sede degli uffici territoriali della Soprintendenza BSAE delle Marche per la tutela dei beni mobili.

- Soprintendente ad interim: Dott.ssa Vittoria Garibaldi (Soprintendenza BSAE Piazza Rinascimento, 13 - 61029 Urbino te10722/2760).

- Direttore: Dott.ssa Vittoria Garibaldi. Vice Direttore Tecnico Scientifico Dott.ssa Agnese Vastano; Vice Direttori, relativamente ai settori: Dott.ssa Maria Rosaria Valazzi; Dott.ssa Agnese

Vastano; Dott.ssa Claudia Caldari; Dott. Gabriele Barucca; Dott. Alessandro Marchi; Dott. Daniele Diotallevi.

- Ufficio Amministrativo: Dott.ssa Clorinda Petraglia; Sig. Mario Mancini; Sig. Fabrizio Bellucci; Sig. Gianmarco Esposito.
- Ufficio Economato: Dott.ssa Rosa Franco; Dott.ssa Rosalba Galanti; Sig.ra Emanuela Cappellacci.
- Ufficio Tecnico: Informatico Guido Principe; assistente: Sig. Massimo Fabbri; assistente: Sig. Domenico Sabati; Sig.ra Beniamina Marchionni; Sig.ra Dolores Longhi.
- Ufficio Catalogo: dott.ssa Claudia Caldari; dott.ssa Claudia Bernardini; Sig.ra Anna Savini.
- Gabinetto Fotografico: Sig. Claudio Maggini; Sig. Marco Fanelli.
- Biblioteca: Dott. Alessandro Marchi; Sig.ra Albina Pucci.
- Servizio Educativo: Sig. Lorenzo Parisi.
- Restauratori: Sig.ra Marina Conte; Sig. Fabiano Ferrucci; Sig. Adreano Pierleoni.
- Protocollo: Sig.ra Alessandra Lani; Sig.ra Rosaria Piccardoni.
- Centralino: Sig. Michele Ligi; Sig.ra Carmen Squadrani.
- Autista: Sig. Rinaldo Duranti.
- Addetti alla Vigilanza.

## **2. Sede**

Piazza Rinascimento, 13 -61029- Urbino (PU) - Tel. 0722 2760 - Fax.: 0722 4427

## **3. Trasporti**

Il museo è accessibile:

- Con mezzi pubblici (autolinee da Pesaro) che hanno fermata in Piazzale Mercatale - (navetta per il centro); dalla stazione di Pesaro, per i viaggiatori Eurostar è a disposizione un bus-rapido per Urbino.
- Con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze parcheggi pubblici a pagamento e non.

## **4. Modalità di accesso**

(Ex D. Lgs. n. 42/04 art. 103) - L' accesso è a pagamento:

Costo del biglietto intero: € 4, Biglietto ridotto: € 2 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni, per i docenti con incarico a tempo indeterminato delle scuole statali, per i cittadini non comunitari di età compresa fra i 18 ed i 25 anni, a condizione di reciprocità nella riduzione.

Ingresso gratuito per: i cittadini dell'Unione Europea minori di 18 anni e maggiori di 65 anni; studenti e docenti di Architettura, Lettere (indirizzo archeologico e storico-artistico), Conservazione dei Beni Culturali e Scienze della Formazione; Accademie di Belle Arti; dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; membri ICOM; guide ed interpreti turistici in servizio; giornalisti con tesserino dell'ordine; gruppi scolastici con accompagnatore, previa prenotazione; portatori di handicap con accompagnatore.

Gratuito per tutti nelle Giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura.

Eventuali esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o in occasione di giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero

## **5. Servizi di accoglienza**

Sono presenti:

La biglietteria-informazioni, bookshop, deposito bagagli e guardaroba gratuito, caffetteria, ristorante (gestione privata - servizi aggiuntivi); servizi igienici per i visitatori.

Il Servizio Educativo, direttamente gestito dal museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio artistico del territorio in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università, svolgendo attività educativa e di formazione anche per i docenti e tutoring per studenti universitari in stage presso il museo.

## **6. Storia**

Il Palazzo Ducale di Urbino, edificato per volere dell'illuminato mecenate e signore della città Federico da Montefeltro, che governò il Ducato di Urbino dal 1444 al 1482, è oggi la sede della Galleria Nazionale delle Marche e del museo Archeologico.

Accorrevano alla corte di Urbino, culla del Rinascimento italiano, i più famosi personaggi dell'epoca, come Piero della Francesca, Donato Bramante, Leon Battista Alberti, il Cardinale Bessarione, il matematico Luca Pacioli e tanti altri intellettuali dell'epoca.

Il Palazzo fu eretto sull'antico borgo medioevale intorno al 1460; il primo nucleo spetta a Maso di Bartolomeo (1406-1462 ca.), ma si deve al dalmata Luciano Laurana (1420-1479) la distribuzione degli ambienti intorno al Cortile d'Onore e l'impianto dell'ala verso la facciata dei "Torricini"; infine il Palazzo fu portato a termine da Francesco di Giorgio Martini (1439-1502).

Delle complesse fasi costruttive si possono ricavare i tempi di realizzazione degli ambienti mediante le iscrizioni impresse nei fregi: R.C. (Federico Conte), prima del 1474, e F. D. (Federico Duca) dopo tale data.

Dopo la dinastia dei Montefeltro, subentrò la famiglia dei Della Rovere (1508-1631); si deve a tale dinastia la realizzazione del secondo piano del Palazzo sopra la merlatura che coronava l'edificio quattrocentesco.

La prima distribuzione museale degli ambienti fu voluta dal Cardinale Francesco Stoppani, che, nel 1756, raccolse nelle soprallogge alcune antiche lapidi: grazie alla presenza di un nucleo consistente di reperti archeologici, si procedette alla musealizzazione del Palazzo, costruendo il Museo Lapidario ubicato a piano terra.

Il nucleo principale della collezione attuale all'interno della Galleria esisteva già dal 1861; si trattava di "oggetti d'arte appartenenti alle case religiose e alle collegiate sopresse". Nel 1883 nacque la 'Galleria', quando un gruppo di 67 opere fu esposto all'interno del Palazzo.

La Galleria Nazionale delle Marche fu istituita per legge nel 1912 e il suo primo direttore fu Luigi Serra, che liberò il Palazzo da enti e uffici, propose acquisti e ordinò il museo secondo un criterio di ricostruzione di ambiente, usando arredi originali e in parte ricostruiti.

I dipinti della Galleria Nazionale provengono per lo più dal territorio marchigiano, le collezioni sono distribuite secondo un ordine cronologico e di scuole, in settantatre ambienti; sono soprattutto collocate al piano nobile e al secondo piano.

Ci sono anche importanti donazioni, come l'ottocentesco legato Mauruzi, la Collezione Viviani di disegni, quella di dipinti dello scrittore Paolo Volponi, pezzi archeologici, ceramici e di monete romane donate da Bruno Brun.

Attraverso l'ingresso del Palazzo, si arriva al Cortile d' Onore, lungo il quale si snodano gli ambienti principali. A destra del Cortile ci sono i 23 locali sotterranei riaperti nel 1985: comprendono la cucina, la nevieria, e i servizi. Qui vivevano i servitori cui erano affidati i compiti di soddisfare le esigenze della vita materiale della corte.

I Sotterranei rivelano il complesso impianto idrico, un esempio notevole di ingegneria idraulica del tempo, opera di Francesco di Giorgio Martini.

Dal Cortile d'Onore, a sinistra dell'ingresso, si accede alla Biblioteca, un tempo ricchissima di manoscritti miniati e per la quale Federico impegnava una cospicua parte delle sue rendite di condottiero.

Attraversando il Cortile, si arriva al Museo Archeologico (Lapidario), che fu il primo museo pubblico della città (comprende la raccolta antiquaria di Mons. Fabretti e reperti di località vicine).

Alla Galleria si accede dallo scalone che conduce al piano nobile e poi al secondo piano dell'edificio. Il primo piano ospita cinque appartamenti: quello della Jole, dei Melaranci, degli Ospiti, del Duca e della Duchessa.

L'Appartamento della Jole (così chiamato per l'imponente camino della prima sala, ornato dalle figure di Ercole e Jole), è situato nella parte più antica del Palazzo, opera di maestranze toscane, prima dimora dei duchi.

L'Appartamento dei Melaranci o degli Ospiti (così detto per le piante che arricchivano la loggia esterna nel XVI secolo), è collocato nella parte meridionale dell'edificio; comprende otto stanze che avevano la funzione di accogliere gli ospiti del signore.

L'Appartamento del Duca costituisce il nucleo principale: è l'unico settore nel quale le opere d'arte e gli ambienti espositivi coincidono per cronologia e concezione stilistica. Vi sono esposti i capolavori di Piero della Francesca: la "Flagellazione" e la "Madonna di Senigallia". All'interno dell'Appartamento, fra i Torricini, è posto lo Studiolo intarsiato, manifesto della cultura umanista del tempo.

L'Appartamento della Duchessa o Castellare, ricavato nel nucleo quattrocentesco, era destinato alle attività della duchessa e ospitava anche la servitù.

Nel secondo piano si possono ammirare le collezioni di dipinti del Seicento, la grafica e le collezioni di ceramiche; comprende l'Appartamento roveresco e le Sopraelevazioni roveresche.

Queste ultime ospitano le tele del pittore Claudio Ridolfi, i disegni dei pittori Annibale Carracci e Domenichino, oltre alle ceramiche e apparato decorativo per le nozze di Federico Ubaldo della Rovere con Claudia de' Medici celebrate nel 1621.

## **7. Missione del Museo**

La Galleria Nazionale delle Marche, secondo la definizione data dalla legge sopra citata, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza dei Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici statali del territorio di competenza, oltre che delle collezioni del museo e che al museo stesso hanno dato origine; svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale. Il museo assolve a questa "missione" come:

- Sede espositiva di importanti collezioni.

- Sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del museo e sulle testimonianze del territorio.
- Sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato.
- Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

## **8. Obiettivi e progetti**

- Incremento dell'informazione intesa come esplicitazione dei servizi offerti e rispetto delle esigenze dell'utente, quelle reali e quelle potenziali.
- Realizzazione di un ufficio informatico che si occupi della manutenzione del sito internet in via di attuazione.
- Assistenza e strumenti adeguati da offrire alle categorie svantaggiate.
- Incremento dei tempi di consultazione alla documentazione sui beni conservati.
- Riduzione dei tempi massimi di attesa per le visite su prenotazione.
- Impegno a conservare e proteggere il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo, si chiede perciò ai visitatori di collaborare in questo impegno:
  1. rispettando gli oggetti esposti, senza toccarli, sporcarli, alterarli o danneggiarli;
  2. mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce e spostandosi lentamente da un ambiente all'altro;
  3. non fumando nel museo;
  4. utilizzando solo l'apposito locale per il ristoro;
  5. spegnendo i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza; non facendo fotografie e riprese di qualsiasi tipo senza il consenso scritto del Soprintendente; non introducendo animali, ombrelli, corpi contundenti, borse di grandi dimensioni, zaini.

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura		Da martedì a domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 19.15; lunedì dalle ore 8.30 alle ore 14.00.  La biglietteria chiuderà alle ore 18.30 da martedì a domenica e festivi; lunedì alle ore 13.15.
Giorni di apertura		Tutti i giorni ad eccezione del lunedì pomeriggio e dei seguenti giorni di chiusura considerati festivi (D.M. 13/04/1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede		30'
- su prenotazione		20' / 30'
	Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza	Le prenotazioni avvengono contattando la biglietteria al seguente numero telefonico : 0722/322625
<b>ACCOGLIENZA</b>		
Informazioni e orientamento		
- esistenza di in punto informativo		La biglietteria, in prossimità dell'ingresso
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI	SI (a cura del gestore dei servizi aggiuntivi)
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	Spae-mar@beniculturali.it
- presenza di segnaletica	SI	Segnali sui percorsi e i servizi, mappe per la sicurezza: evacuazione in caso di emergenza
Accesso facilitato per utenti con ridotte capacità motorie	NO	SI

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDAR DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione		E' aperto l'80% delle sale espositive
- spazi dedicati alla fruizione		70% dei mq. allestiti / fruibili sul totale
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi		30'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	30'	30'
- attesa per l'accesso per altre categorie	30'	30'
<b>Efficacia della medesima</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o - schede mobili		SI, 80% in biblioteca, museo archeologico, piano nobile e sotterranei  NO
- guide brevi		SI, a pagamento
- catalogo generale		SI, a pagamento
- audioguide		SI, a pagamento
- visite didattiche		SI, gratuite su prenotazione
- strumenti multimediali		SI, video proiettori e televisori
- strumenti <i>on line</i>		NO

<b>FATTORE / INDICATORE QUALITA'</b>	<b>STANDAR DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa		NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa		NO
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici		NO
- esistenza di percorsi specifici		NO
<b>EDUCAZIONE DIDATTICA</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato		Il Servizio Educativo è gratuito e disponibile su prenotazione al numero: 0722/327686
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Non meno del 50% dell'orario di apertura	Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la sede del museo
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		Collaborazione alla sistemazione, cura e stampa della cartellonistica del museo
- Visite e percorsi tematici		SI, Sotterranei, museo archeologico, lettura dell'immagine, l'arte dell'intarsio ligneo, iconografia religiosa e allegoria profana, architettura e geometria nel palazzo di Federico
- laboratori artistici e di animazione		SI, puzzles, attività teatrali, manipolazioni, fumetti, animazioni e giochi in Galleria
- corsi di formazione per docenti scolastici		SI, annualmente secondo l'accordo quadro tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e il Ministero della Pubblica Istruzione





# *Ministero per i Beni e le Attività Culturali*

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE  
*Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche - Urbino*

Galleria Nazionale delle Marche

c/o Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico delle Marche - Urbino  
Piazza Rinascimento, 13 - 61029 URBINO (PU) Tel. 0722/2760 Fax 0722/4427

## **MODULO DI RECLAMO** (si prega di compilare in stampatello) **RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME  
NOME  
NATO/A PROV IL  
RESIDENTE A PROV  
VIA  
CAP TELEFONO FAX  
E-MAIL

## **OGGETTO DEL RECLAMO**

## **MOTIVO DEL RECLAMO**

## **RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Si informa, ai sensi dell' art13 del D.Lgs. n. 196/ 2003, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA

FIRMA

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni



# Ministero per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE  
Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche - Urbino

Galleria Nazionale delle Marche

c/o Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico delle Marche - Urbino  
Piazza Rinascimento, 13 - 61029 URBINO (PU) Tel. 0722/2760 Fax 0722/4427

## SPERIMENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI QUESTIONARIO PER GLI UTENTI

Stiamo sperimentando il modello di carta dei servizi del Museo della Galleria Nazionale delle Marche di Urbino.

La preghiamo di collaborare al successo di questa iniziativa compilando il seguente questionario che potrà essere consegnato all'uscita al personale addetto.

1 E' complessivamente soddisfatto dei servizi offerti da questo Museo/biblioteca/archivio?

MOLTO                      ABBASTANZA                      POCO                      PER NIENTE  
In caso di risposta negativa indicare le motivazioni

3 Ritieni che l'adozione della Carta dei Servizi, con la quale le istituzioni culturali si "impegnano" a garantire precisi livelli di prestazione, sia utile per migliorare il rapporto con i loro utenti?

SI                                      NO  
In caso di risposta negativa indicare le motivazioni

4 Le sembra che il modello di Carta dei Servizi da noi proposto interpreti le esigenze principali degli utenti e fornisce risposte adeguate ai bisogni essenziali da Lei avvertiti?

MOLTO                      ABBASTANZA                      POCO                      PER NIENTE  
In caso di risposta negativa indicare eventuali altre esigenze

5 Vorrebbe suggerire integrazioni e modifiche in relazione ai singoli impegni?

Nome

Professione

Età

Residenza: (città e nazione)

E' un utente abituale di questa struttura

E' Qui per la prima volta

(sbarrare la casella corrispondente)