

## CARTA DEI SERVIZI

I principali servizi offerti dal Museo Diocesano Belluno Feltre sono:

- **Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni.** Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative. È presente una sala multimediale, con schermo interattivo, in cui è possibile visionare dei filmati che riguardano la storia dell'edificio, il suo restauro e le opere che contiene. Inoltre sono presenti due postazioni dalle quali è possibile accedere in modo autonomo ad ulteriori informazioni riguardanti le opere.
- **Sorveglianza percorsi museali.** Il Museo è presidiato da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza al pubblico. È presente inoltre un impianto di videosorveglianza ed allarme in ogni sala e nelle aree esterne all'edificio.
- **Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente.** L'esposizione occupa 25 sale e presenta al momento circa 250 opere esposte. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente ogni venerdì, sabato e domenica col seguente orario (invernale) ore 9.00- 13.00 / 14.00 - 18.00 (estivo) ore 9.30 - 13.00 / 14.30 - 19.30. Su richiesta è possibile concordare con la direzione l'accesso agli spazi museali per visite guidate anche al di fuori degli orari sopra indicati.
- **Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo.** Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo scrivendo una email a [direzione@museodiocesanobellunofeltre.it](mailto:direzione@museodiocesanobellunofeltre.it) in cui si specificano i motivi della richiesta e l'uso che si intende fare delle immagini. A seconda del tipo di utilizzo, il richiedente è tenuto a corrispondere una quota per diritti di riproduzione. Si rimanda all'apposito regolamento in allegato ([scaricabile qui](#)).
- **Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee.** Il museo concede in prestito opere appartenenti alla propria collezione per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione della direzione e del Comitato Scientifico del Museo. Per le richieste di prestito è necessario contattare la direzione scrivendo una email a [direzione@museodiocesanobellunofeltre.it](mailto:direzione@museodiocesanobellunofeltre.it)
- **Mostre temporanee, eventi culturali.** Sulla base dei programmi, delle ricorrenze culturali, delle contingenze sociali e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee ed iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale.
- **Attività educativa rivolta alla scuola.** Il Museo offre e promuove attività didattiche allo scopo di interagire con le diverse realtà educative al fine di sensibilizzare le giovani generazioni al patrimonio culturale ed artistico presente sul territorio. Le attività proposte, descritte analiticamente nella apposita sezione del sito web, vengono diversificate sia per argomenti sia per livello d'istruzione dei ragazzi. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione. Per informazioni è necessario contattare il museo all'indirizzo [info@museodiocesanobellunofeltre.it](mailto:info@museodiocesanobellunofeltre.it)

- **Formazione rivolta agli insegnanti.** Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado.
- **Formazione permanente degli adulti.** Il Museo organizza corsi, visite guidate, laboratori ed incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti, finalizzati a contribuire all'educazione cristiana ed artistica.
- **Tirocini e stage.** Il Museo è disponibile a fornire servizi di tutoraggio a tirocinanti di Università e di altri Enti di istruzione superiore sulla base di progetti specifici e tramite stipula di apposita convenzione.
- **Comunicazione e promozione.** Il Museo identifica nel sito web [www.museodicesanobellunofeltre.it](http://www.museodicesanobellunofeltre.it) il principale strumento di comunicazione con il proprio pubblico. Si impegna pertanto al suo costante aggiornamento.
- **Cessione di spazi e loro utilizzo fuori orario.** Su richiesta è possibile concordare concessioni d'uso delle sale, degli spazi interni e del giardino del museo per incontri, iniziative ed attività, anche al di fuori dell'orario di apertura, previa autorizzazione dalla direzione del Museo. Eventuali richieste in merito dovranno essere presentate all'indirizzo [info@museodiocesanobellunofeltre.it](mailto:info@museodiocesanobellunofeltre.it). La Direzione, in sede di eventuale accoglimento della richiesta, darà precisa indicazione delle condizioni cui la concessione d'uso sottostà.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Tutti i cittadini possono accedere agli spazi del Museo ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella Carta dei Servizi. Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi, ed a comunicare con l'Ente attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a tale scopo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni ed agevolazioni riportate in tariffario. Il costo dei biglietti e dei servizi sono esposti al pubblico in appositi tariffari e pubblicati sul sito internet del museo. Per garantire una regolare programmazione delle visite è obbligatoria la prenotazione quando è richiesto l'ausilio di una guida. È obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando alla segreteria oppure negli altri giorni mandando una email o messaggio (anche tramite Whatsapp) al numero di cellulare della segreteria.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:

- non fumare all'interno degli spazi interni;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami avvalendosi dell'apposito modulo ([scaricabile qui](#)) e consegnandolo in biglietteria od inviandolo all'indirizzo [info@museodiocesanobellunofeltre.it](mailto:info@museodiocesanobellunofeltre.it) Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi da parte della Direzione del Museo.