



Fondazione Erice Arte

CARTA DEI SERVIZI

I

CHE COS'È LA "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Erice Arte si presenta ed espone i servizi che rende al pubblico, definendo obiettivi e vincoli di fronte ai propri utenti, rende noti i principi cui si ispira nella sua azione e al cui rispetto impronta il suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e i suoi servizi ponendo il pubblico nella condizione di verificarne la qualità e l'efficienza. La Carta dei servizi è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali con lo scopo di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale della città di Erice e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della salvaguardia dei siti che gestisce, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

I principi in essa definiti divengono dunque un fondamentale strumento di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi al fine di garantire gli *standard* dichiarati nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per la Fondazione. Il documento, al fine di migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico, si ispira a:

i principi enunciati nella Costituzione della Repubblica Italiana, in particolare agli articoli :
3 (uguaglianza formale e sostanziale fra i cittadini) e 9 (promozione della ricerca scientifica e tutela del patrimonio artistico e storico della Nazione);

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;

le direttive del Dipartimento dei Beni Culturali della Regione Siciliana.

Attuazione del D.Lgs 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997, n.59)";

D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

II

LA FONDAZIONE ERICE ARTE

La Fondazione Erice Arte è un ente senza scopo di lucro che opera nel settore della gestione di luoghi e dei monumenti storici in piena autonomia e indipendenza gestionale, secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità, perseguendo l'obiettivo di realizzare attività d'eccellenza. Lo Statuto affida alla Fondazione l'obiettivo di contribuire allo sviluppo culturale, sociale ed economico della comunità locale mediante la promozione, produzione della cultura, dell'arte, della conservazione e della valorizzazione dei beni culturali ad essa assegnati e gestiti che viene perseguito garantendo all'utenza l'accesso ai siti di proprietà del Comune di Erice, promuovendo eventi culturali ed edu-

cativi, producendo e propagando manifestazioni, mostre e spettacoli volti a valorizzare la città di Erice e il suo patrimonio monumentale. I beni di interesse artistico, storico e paesaggistico della città di Erice sono gestiti sulla base dei contratti stipulati con il Comune di Erice e la gestione del servizio di fruizione turistica dei siti : Castello di Venere, Polo Museale A. Cordici, Torretta Pepoli, Quartiere Spagnolo ed Erice in Miniatura.

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Nata con deliberazione del Consiglio Comunale n.78 e n. 80 del 19/10/2006, la Fondazione Erice Arte è un ente di diritto privato attualmente a totale partecipazione pubblica avente personalità giuridica ed è iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche giusta Decreto del Prefetto di Trapani del 19/12/2008.

LA SEDE

La Fondazione Erice Arte ha sede in Erice – centro storico – Piazza Della Loggia 3 presso il Palazzo Municipale.

ORGANI E DIREZIONE DELLA FONDAZIONE

Sono organi della Fondazione:

- il C.d.A.;
- il Presidente del C.d.A.;
- l'Assemblea dei soci;
- l'Organismo di Vigilanza.

Sono uffici della Fondazione

- il Sovrintendente;
- il Direttore artistico.

I nominativi del Consiglio di Amministrazione, del Soprintendente e le rispettive cariche sono riportati nell'area trasparenza del Comune di Erice e della Fondazione Erice Arte.

LA MISSIONE

La Fondazione Erice Arte non ha scopo di lucro ed è costituita ad uso e beneficio pubblico; promuove, forma e diffonde espressioni della cultura e dell'arte intese come bene comune. In particolare, la Fondazione supporta il Comune di Erice nel tutelare i reperti archeologici, le sculture, le opere d'arte costituenti il patrimonio del Polo Museale A. Cordici, del Castello di Venere della Torretta Pepoli e del Quartiere Spagnolo garantendone l'accessibilità agli utenti affinché la collezione di opere e reperti continui ad essere esposta in modo permanente al pubblico.

La Fondazione assolve alla propria missione attraverso:

lo spirito di tutela, promozione e valorizzazione delle cose di interesse artistico e storico facenti parte della raccolta, di cui al Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio);

la realizzazione e la promozione di attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporane, seminari e convegni, visite guidate e laboratori, concerti, eventi, pubblicazioni e presentazioni.

L'ATTIVITA'

La Fondazione, da decenni, svolge con cadenza annuale, le seguenti principali attività:

- Gestione dei siti culturali della città di Erice;
- Organizzazione di attività varie nell'ambito dello spettacolo e a supporto degli eventi programmati dall'Assessorato Cultura ed Eventi del Comune di Erice;
- Organizzazione di mostre e rassegne letterarie;

La Fondazione, secondo le disponibilità economiche, è altresì impegnata nelle iniziative culturali e artistiche promosse dal Comune di Erice, dalla Fondazione Ettore Majorana, dalla Funierice, dalla associazione Vivere Erice, dall'associazione Amici della Musica di Palermo, dall'associazione MEMA (Mediterranean Music Association), Associazione Strada del Vino Erice Doc, Associazione Moica.

III

GLI IMPEGNI DELLA FONDAZIONE

1. Gestione e cura del Museo Cordici.

Per garantire la sicurezza delle opere, le sale del Museo sono sottoposte a sorveglianza grazie all'ausilio di apparecchiature elettroniche, 24 ore su 24..

La Fondazione intende garantire la migliore conservazione possibile delle opere esposte, anche attraverso il costante monitoraggio delle loro condizioni.

Ne promuove inoltre la conoscenza e l'approfondimento scientifico, grazie al costante aggiornamento della relativa documentazione che a richiesta può essere messa a disposizione degli studiosi: inventari, schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione, fotografie e pubblicazioni.

1. Gestione, cura e fruibilità siti storico-monumentali di Erice.

La Fondazione offre ai propri utenti la possibilità di visitare il Castello di Venere, la Torretta Pepoli, il quartiere Spagnolo ed Erice in Miniatura. Gli ambienti si presentano accoglienti, puliti e climatizzati inoltre, si garantisce alle persone con disabilità la possibilità di accesso alla maggior parte possibile delle sale espositive. Nelle sale è presente la segnaletica di sicurezza, secondo la normativa vigente.

1. Apertura al pubblico.

È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compresi il sabato e la domenica.

Il pubblico può disporre inoltre di: orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta; la visita guidata compresa nel biglietto d'ingresso; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura; le Erice Card con cui è possibile visitare in unico circuito e a prezzi ridotti i siti culturali del Comune di Erice affidati alla Fondazione Erice Arte, i siti della Fondazione e Centro di Cultura Scientifica E. Majorana e i siti gestiti dalla Coop. Fe.Art che sovrintende i beni culturali ecclesiastici del M.E.M.S presenti sul territorio urbano del comune di Erice.

1. Comunicazione.

La Fondazione e il Comune di Erice si impegnano inoltre ad aggiornare tempestivamente le *news* nel sito internet e nei canali social. Per ciascun evento organizzato verrà diffuso un apposito comunicato stampa.

1. Modello Organizzativo

La Fondazione svolge la propria attività amministrativa e gestionale nel rispetto della Legge n.190/2012 e del D.Lgs. 33/2013. Ha nominato un Organismo di Vigilanza.

IV

I SERVIZI EROGATI

La Fondazione Erice Arte, oltre a garantire l'accesso al pubblico dei siti di interesse storico - monumentale di Erice, mette a disposizione dei visitatori i seguenti servizi:

ESPOSIZIONE PERMANENTE: il percorso museale del Museo Antonino Cordici di Erice racchiude in sé testimonianze attestanti la storia della Città e della sua gente attraverso i secoli; il suo patrimonio, costituito da reperti archeologici, sculture, opere d'arte, beni etno - antropologici, ci consente, infatti, di attraversare secoli di storia e comprendere questo legame indissolubile della gente con il Paese. La storia del Museo trae le sue origini dal collezionismo privato. Il primo collezionista della Città fu Antonio Cordici, grande storico vissuto nella seconda metà del sec. XVI.

MOSTRE TEMPORANEE: alcune sale del Museo Cordici possono ospitare mostre collegate alle epoche storiche, agli artisti e alle opere in Collezione.

PROGETTI E PROMOZIONE: numerose sono le attività proposte dalla Fondazione Erice Arte, dall'organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, ad incontri con autori e presentazione di volumi, dall'attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi e non agli eventi culturali organizzati in collaborazione con alcune associazioni culturali, oltre a diversi appuntamenti come concerti, cinema all'aperto, *workshop* e laboratori per adulti e bambini anche non strettamente connessi alle arti figurative ma che hanno sempre un filo conduttore legato alla bellezza nelle sue mutevoli sfumature.

VALORIZZAZIONE: sono previste forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura ai sensi delle norme vigenti e utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere preventivamente vagliata e approvata dal Soprintendente e dalla Presidenza della Fondazione.

Le richieste vanno inoltrate utilizzando l'indirizzo info@fondazioneericearte.org e l'indirizzo pec fondazioneericearte@pec.it

SITO WEB: la Fondazione mette a disposizione del pubblico un sito *web* in lingua italiana nel quale sono reperibili le informazioni concernenti gli orari di visita, le tariffe, la modulistica e ogni informazione utile ad accedere ai servizi offerti al pubblico.

RIPRODUZIONI AUDIOVISIVE. Le riproduzioni fotografiche delle opere di proprietà del Comune di Erice, gestiti dalla Fondazione Erice Arte, se destinate a pubblicazioni di carattere scientifico e non a scopo di lucro sono soggette a preventivo nulla osta della Presidenza della Fondazione e al rimborso dei costi di riproduzione. L'interessato dovrà presentare al Soprintendente e alla Presidenza una domanda in cui vengano specificati tipologia dell'immagine, finalità della richiesta e dati editoriali dell'eventuale pubblicazione. Le riproduzioni fotografiche destinate a finalità diverse da quelle scientifiche dovranno essere espressamente autorizzate dalla Presidenza e, oltre al rimborso dei costi, sono soggette al pagamento di diritti. Le riprese cinematografiche e televisive all'interno degli spazi della Fondazione dovranno essere espressamente autorizzate dal Soprintendente e dalla Presidenza. Tutte le richieste di autorizzazione andranno inoltrate all'indirizzo info@fondazioneericearte.org e all'indirizzo pec fondazioneericearte@pec.it

V

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione Erice Arte opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti e trasparenza nei processi decisionali.

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali e non, la Fondazione Erice Arte si attiene, in particolare, ai principi riepilogati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

UGUAGLIANZA: i servizi vengono erogati al pubblico senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, la Fondazione si adopera per garantire la massima fruibilità possibile dei siti anche alle persone diversamente abili, agli anziani e agli utenti socialmente più deboli grazie alla presenza di dispositivi in corso di costante adeguamento.

IMPARZIALITÀ: la Fondazione ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, buon andamento, giustizia e imparzialità. Il pubblico può 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, secondo le modalità e gli orari stabiliti. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate adottando tutte le misure opportune al fine di ridurre al massimo il disagio degli utenti.

PARTECIPAZIONE: la Fondazione considera fondamentale la partecipazione degli utenti, singolarmente o collettivamente, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, favorendo la presentazione di suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

SICUREZZA E RISERVATEZZA: la Fondazione 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: una apposita informativa è a disposizione del pubblico nel sito *web* e all'ingresso dei siti.

DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA: dipendenti e collaboratori ispirano il loro comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a fornire le spiegazioni e rispondere alle richieste del pubblico in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ: tutto 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: la Fondazione 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.

Il Soprintendente, il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e tutto lo staff della Fondazione perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati. La Fondazione Erice Arte 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 indicato nel Museo, ossia i valori che la Fondazione s'impegna a realizzare.

La Fondazione adegua il proprio funzionamento al Regolamento per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni approvato con deliberazione di C.C. n. 162 del 30.12.2019 dal Comue di Erice.

VI

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti possono accedere ai siti e al Museo Cordici ed usufruire dei loro servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei siti e del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; a comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'orario di apertura al pubblico è determinato, nel rispetto degli standard di qualità vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti negli infopoint dedicati, all'ingresso dei siti, del Polo Museale Cordici e sul sito internet della Fondazione .

L'accesso ai siti e al Museo è a pagamento tramite biglietto o Erice Card e l'acquisto comprende ingresso e visita guidata..

I siti, il Museo e gli infopoint sono dotati di biglietteria autonoma e punto di informazioni dove si possono ottenere informazioni di base, anche in ordine a eventuali esenzioni e riduzioni del biglietto d'ingresso (Erice Card). È possibile comunicare con gli operatori via posta elettronica all'indirizzo info@fondazioneericearte.org. Inoltre è attivo all'interno del sito internet www.comune.ericetp.it il servizio di biglietteria elettronica dove poter acquistare tutte le tipologie di biglietti messi a disposizione.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 20 persone a gruppo). È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo scaricabile dal sito del museo e in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo : Fondazione Erice Arte piazza Della Loggia 3, 91016 Erice (TP). La Direzione e il personale tecnico del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

I DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori sono tenuti a:

osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale dei siti e del Museo;

Lasciare all'ingresso dei siti e del Museo eventuali bagagli.

Rispettare i divieti che, nell'interesse di tutti, sono previsti in questa Carta dei servizi e segnalati all'ingresso;

Collaborare con il personale della Fondazione, conformandosi alle indicazioni da esso impartite.

All'interno dei siti e del Museo è inoltre vietato:

1. introdurre animali, a eccezione di quelli indispensabili ad accompagnare le persone disabili;
2. introdurre qualunque oggetto che, per le sue caratteristiche, possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, dei beni esposti;
3. fumare (in tutti i locali dei siti, del Museo e nelle aree esterne);
4. effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
5. utilizzare il *flash*;
6. effettuare riprese fotografiche e audiovisive, anche non professionali, che coinvolgano altri visitatori;
7. parlare al cellulare all'interno degli spazi espositivi;
8. consumare cibi e bevande (sia negli spazi espositivi sia nelle aree esterne).

Nei casi più gravi o reiterati, i comportamenti in contrasto con tali regole potranno essere legittimo motivo di allontanamento dalla struttura dei siti e del sito museale.

Rimangono fermi gli eventuali profili di responsabilità civile e penale previsti dalle leggi vigenti.

Gli utenti del sito *web* e delle piattaforme *social* sono tenuti a rispettare i diritti di proprietà intellettuale degli autori.

TUTELA E 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, la Fondazione Erice Arte svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione del pubblico, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono

avanzare reclami puntuali utilizzando il modulo di reclamo disponibile sul sito www.comune.erice.tp.it ovvero semplicemente inviando una *mail*, in cui sia spiegato con sufficiente chiarezza il motivo del reclamo, all'indirizzo info@fondazioneericearte.org

La Fondazione si impegna a dare riscontro ai reclami, ai suggerimenti e alle osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione degli stessi.

DURATA

La presente carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Erice Arte nella seduta del Cda del 29 luglio 2024 ed ha validità annuale a partire da detta data.