

# Carta dei Servizi 2025

Servizio Pianificazione Strategica e Programmazione Europea  
Centro Culturale, Fieristico e Congressuale “Le Ciminiere”



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 – Servizio di Pianificazione strategica e programmazione europea  
Via Nuovaluce 67/A – Tremestieri Etneo (CT) |





CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 – Servizio di Pianificazione strategica e programmazione europea

**Atto di approvazione:** Determinazione Dirigenziale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_/2025

**Dirigente Responsabile:** Dott. Lorenzo Mari

Tel.: 0954012317

Email: [lorenzo.mari@cittametropolitana.ct.it](mailto:lorenzo.mari@cittametropolitana.ct.it)

**Email del Servizio:** [segreteria.ps01@cittametropolitana.ct.it](mailto:segreteria.ps01@cittametropolitana.ct.it)

**PEC Istituzionale:** [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it)



## SOMMARIO

1	PREMESSA.....	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3	Ambito di applicazione e destinatari.....	3
	Ambito di applicazione.....	3
	Destinatari interni.....	3
	Destinatari esterni.....	3
	Livelli essenziali del Servizio.....	3
4	IL SERVIZIO PS.01: MISSIONE, FINALITÀ E PRINCIPI ISPIRATORI.....	5
	Missione.....	5
	Finalità strategiche.....	5
	Principi ispiratori.....	5
5	STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO PS.01.....	7
	Inquadramento generale.....	7
	Modello organizzativo.....	7
	Articolazione interna.....	7
	Coordinamento e responsabilità.....	7
6	SERVIZI EROGATI.....	8
	Tipologie di servizi.....	8
	Macro-aree funzionali.....	8
	Servizi per destinatari.....	8
	Modalità di richiesta.....	8
7	LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELL'ENTE.....	9
	Supporto nell'elaborazione e aggiornamento dei documenti programmatici.....	9
	Il Piano di Investimento per lo Sviluppo Metropolitano (PISM).....	9
8	PROGRAMMAZIONE EUROPEA.....	10
	Progettazione e gestione fondi UE.....	10
	Ufficio Europa.....	10
9	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ MUSEALI.....	11
	Attività museali e valorizzazione culturale.....	11
	Servizi al pubblico garantiti.....	12
	Orari di apertura.....	12
	Informazioni e contatti.....	12
	Portale web.....	13
10	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ CONGRESSUALI E CONVEGNISTICHE.....	14
	Le Ciminiere come piattaforma per lo sviluppo territoriale.....	14
	Riepilogo dei servizi congressuali, fieristici e convegnistici.....	14
11	MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	16
12	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	17
13	TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI.....	17
	Diritti e doveri degli utenti.....	17
14	APPROVAZIONE, AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	18



## 1 PREMESSA

La Carta dei Servizi del Servizio PS.01 – Pianificazione Strategica e Programmazione Europea della Città Metropolitana di Catania nasce come strumento di trasparenza, comunicazione e partecipazione attiva, volto a rendere chiari e accessibili ai cittadini, agli enti locali e agli stakeholder territoriali i compiti, le modalità operative e gli standard di qualità garantiti dal Servizio.

Il Servizio PS.01 si configura come una struttura trasversale e di supporto strategico all'intera Amministrazione metropolitana. Ad esso è affidato il compito di coordinare la pianificazione strategica di area vasta, in attuazione delle previsioni del Testo Unico degli Enti Locali (D.Lgs. 267/2000), e di presidiare la programmazione europea, con riferimento ai principali strumenti finanziari (PNRR, fondi SIE, cooperazione territoriale, ecc.), garantendo coerenza con le linee programmatiche del Sindaco Metropolitano, con il Documento Unico di Programmazione (DUP) e con il Piano Strategico Metropolitano (PSM).

Attraverso le proprie articolazioni interne (Uffici PS01.01–PS01.08), il Servizio opera in un'ottica di integrazione e sinergia con le altre Direzioni dell'Ente, supportando sia la definizione delle priorità strategiche che l'attuazione concreta degli interventi programmati. In particolare, il Servizio:

- assicura la regia tecnica e metodologica dei processi di pianificazione strategica;
- cura l'elaborazione, la gestione e il monitoraggio del Piano di Investimento per lo Sviluppo Metropolitano (PISM);
- coordina la partecipazione della Città Metropolitana ai programmi e ai bandi europei, nazionali e regionali, fornendo supporto tecnico-amministrativo nella fase di progettazione, gestione e rendicontazione.

A partire dal 1° settembre 2025, il Servizio PS.01 ha assunto anche la responsabilità dell'Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, espositive e museali, che si occupa della valorizzazione culturale e turistica della Città Metropolitana di Catania, con particolare riferimento al Centro Polifunzionale "Le Ciminiere" e ai circuiti museali connessi.

Obiettivo dell'Ufficio è promuovere l'offerta culturale e turistica del territorio, assicurando standard elevati di fruizione, inclusività e qualità dei servizi. Le principali attività includono:

- Gestione e valorizzazione museale: organizzazione e promozione delle attività didattiche, culturali ed espositive nei musei del Centro Polifunzionale "Le Ciminiere";
- Accoglienza e assistenza culturale: cura del percorso espositivo e dei servizi di supporto a visitatori, gruppi scolastici, turisti e studiosi;
- Supporto formativo: realizzazione di attività di tutoraggio per tirocini formativi, master universitari e tesi di laurea, in collaborazione con università ed enti culturali.

La presente Carta dei Servizi si propone di norma ogni anno o, ove le condizioni lo richiedono, in occasioni di modifiche organizzative di rilievo, come un "patto di qualità" tra l'Amministrazione e la collettività, fondato sui principi di eguaglianza, imparzialità, trasparenza, efficienza ed efficacia, e costituisce uno strumento di accountability e di miglioramento continuo. Essa descrive i servizi erogati, gli standard di riferimento e le modalità di partecipazione degli utenti, fornendo al tempo stesso un quadro chiaro delle responsabilità organizzative e delle procedure interne di gestione.

La presente Carta dei Servizi è adottata con Determinazione Dirigenziale ed è oggetto di aggiornamento periodico almeno annuale, o in caso di modifiche organizzative rilevanti.



## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza, partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi pubblici. La sua disciplina normativa si è evoluta nel tempo attraverso diversi interventi legislativi e direttive:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Introdotta come "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", stabilisce i principi fondamentali quali eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione e accessibilità;
- Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273: ha sancito l'obbligo per ogni ente erogatore di adottare una propria Carta dei Servizi;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del Consumo: riconosce il diritto dei cittadini a ricevere servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, modificato dal D.Lgs. 97/2016: all'art. 32 impone alle pubbliche amministrazioni la pubblicazione della Carta dei Servizi o del documento contenente gli standard di qualità;
- Delibere CIVIT (oggi ANAC):
  - Delibera n. 1/2010: standard di qualità provvisori;
  - Delibera n. 88/2010: linee guida per la definizione degli standard;
  - Delibera n. 3/2012: miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.
- Decreto Legislativo 13 dicembre 2023, n. 222: introduce l'obbligo di indicare nella Carta dei Servizi i livelli di accessibilità per le persone con disabilità e i diritti risarcitori degli utenti.

Il documento recepisce, inoltre, le disposizioni contenute nel Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi (Decreto del Commissario Straordinario n. 178 del 18/08/2022 e successive modificazioni) e negli atti di riorganizzazione più recenti:

- Decreto Sindacale n. 206 del 04/08/2025,
- Determinazione Dirigenziale n. Gen. 3001 del 12/08/2025,



### 3 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

#### Ambito di applicazione

La Carta si applica a tutte le attività e funzioni del Servizio PS.01, sia interne all'Ente sia rivolte a soggetti esterni, comprese quelle connesse al Centro Polifunzionale "Le Ciminiere" (musei, eventi, fiere e congressi).

#### Destinatari interni

- Organi di governo metropolitani;
- Direzioni e Servizi interni;
- Personale coinvolto nella pianificazione e progettazione;
- Task force tecniche per PNRR, fondi UE e PISM.

#### Destinatari esterni

- Comuni dell'area metropolitana;
- Enti pubblici territoriali, Ministeri e Agenzie nazionali;
- Regione Siciliana, Unione Europea, organismi di cooperazione territoriale;
- Università, scuole ed enti di ricerca;
- Imprese, fondazioni e terzo settore;
- Stakeholder culturali e museali;
- Cittadini, visitatori e utenti dei servizi culturali.
- **Livelli essenziali del servizio (LES)**

#### Livelli essenziali del Servizio

Il Servizio PS.01 garantisce ai cittadini, ai Comuni, agli stakeholder istituzionali e ai visitatori del Centro "Le Ciminiere" l'erogazione di un insieme minimo e non derogabile di prestazioni, definite come Livelli Essenziali del Servizio (LES), in conformità ai principi della Direttiva PCM 27/01/1994 e alle Linee guida ANAC in materia di qualità dei servizi pubblici.

I LES rappresentano gli standard di base che il Servizio si impegna a rispettare in modo continuativo, assicurando regolarità, trasparenza e pari accesso a tutti gli utenti.

I livelli essenziali garantiti sono:

##### 1. Accessibilità alle informazioni

pubblicazione aggiornata degli orari, dei contatti, delle modalità di richiesta dei servizi e delle tariffe; accesso digitale tramite il sito istituzionale e i canali dedicati a PS.01 e al Centro "Le Ciminiere".

##### 2. Trasparenza amministrativa

accesso agli atti nei termini previsti dalla normativa vigente; pubblicazione di PSM, DUP, PISM, bandi, avvisi, esiti e atti del Servizio nelle sezioni dedicate.

##### 3. Presa in carico delle richieste

protocollazione e instradamento delle richieste presentate via PEC e email istituzionali; risposta entro i tempi minimi definiti dagli standard di qualità del Servizio.

##### 4. Supporto ai Comuni e agli Enti territoriali

garantito tramite attività di assistenza tecnica su pianificazione strategica, bandi e fondi europei; disponibilità di sportelli digitali e incontri tecnici dedicati.

##### 5. Fruizione dei servizi museali

apertura al pubblico dei musei secondo calendario approvato; accoglienza, supporto alla visita, informazioni in italiano e inglese; accesso garantito a persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva secondo D.Lgs. 222/2023.



6. Gestione degli spazi congressuali e fieristici

disponibilità degli spazi secondo regolamento e tariffario approvati; risposta alle richieste di utilizzo nei tempi definiti dagli standard di qualità; assistenza tecnica di base durante le fasi di sopralluogo, allestimento e svolgimento dell'evento.

7. Sicurezza e tutela delle persone

applicazione delle misure di sicurezza nei musei e negli spazi espositivi; presenza di personale adeguatamente formato per la gestione dei flussi e delle emergenze.

8. Tutela dell'utente e gestione dei reclami

possibilità di presentare segnalazioni/reclami tramite PEC, URP o registri museali; risposta motivata entro il tempo previsto dagli standard interni.



## 4 IL SERVIZIO PS.01: MISSIONE, FINALITÀ E PRINCIPI ISPIRATORI

### Missione

Il Servizio PS.01 – Pianificazione Strategica e Programmazione Europea ha la missione di promuovere la crescita e l'evoluzione della Città Metropolitana di Catania, contribuendo a costruire un territorio più sostenibile, innovativo, competitivo e coeso, garantendo coerenza tra visione politica e azione amministrativa.

Il Servizio svolge una funzione di regia strategica dell'Ente: interpreta le priorità delle politiche metropolitane, le traduce in programmazione operativa e ne accompagna la realizzazione concreta, assicurando un costante raccordo multilivello con lo Stato, la Regione Siciliana, l'Unione Europea e tutti i 58 Comuni del territorio metropolitano.

### Finalità strategiche

Per perseguire la propria missione, il Servizio PS.01 opera in una logica di coordinamento e integrazione delle politiche pubbliche, traducendo la visione politica in risultati tangibili per comunità, imprese e territori.

Le principali finalità sono:

- guidare i processi di pianificazione strategica di area vasta, sviluppando un modello condiviso di sviluppo metropolitano;
- governare strumenti come il PSM – Piano Strategico Metropolitano, il DUP (Documento Unico di Programmazione) e il PISM (Progetto Integrato di Sviluppo Metropolitano), garantendo coerenza tra visione e attuazione;
- supportare i Comuni nella partecipazione a bandi e programmi di finanziamento europei, nazionali e regionali;
- presidiare la realizzazione di interventi finanziati da Fondi di coesione e dai Fondi strutturali Europei;
- promuovere innovazione amministrativa, trasformazione digitale e modernizzazione dei processi pubblici;
- rafforzare la capacità progettuale dell'Ente, favorendo l'attrazione di risorse e investimenti strategici;
- monitorare e valutare l'impatto delle politiche pubbliche sui territori;
- valorizzare il Centro Polifunzionale "Le Ciminiere" come sistema museale, centro congressuale e polo culturale di riferimento per l'intera area vasta;
- costruire e consolidare partenariati multilivello, anche in ambito europeo e mediterraneo, con università, enti di ricerca, imprese e terzo settore.

### Principi ispiratori

L'azione del Servizio PS.01 si fonda su valori e criteri che orientano l'intero ciclo di programmazione, progettazione e gestione dei servizi pubblici:

- legalità e trasparenza, garantendo tracciabilità delle decisioni e accesso alle informazioni;
- imparzialità e uguaglianza, assicurando pari trattamento e servizi privi di ogni forma di discriminazione;
- continuità operativa, fornendo servizi regolari, tempestivi e organizzati al fine di prevenire o ridurre eventuali disservizi;
- efficienza, efficacia e qualità, per generare valore pubblico e risultati misurabili;
- responsabilità e monitoraggio, attraverso strumenti di valutazione e rendicontazione della performance;





## CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

### PS.01 – Servizio di Pianificazione strategica e programmazione europea

- innovazione e digitalizzazione, per migliorare processi, metodologie e tecnologie a supporto della governance pubblica;
- sussidiarietà e supporto ai Comuni, in un'ottica di assistenza tecnica e di rafforzamento amministrativo diffuso;
- cooperazione istituzionale, favorendo armonizzazione delle politiche e sinergie tra soggetti pubblici e privati;
- sostenibilità e Agenda 2030, integrando principi ambientali, economici e sociali in tutte le politiche metropolitane.



## 5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO PS.01

### Inquadramento generale

Il Servizio PS.01 costituisce una struttura dirigenziale dell'Ente, istituita con il Regolamento approvato con Decreto del Commissario Straordinario n. 178/2022 e riorganizzata con Decreto Sindacale n. 206/2025 e Determinazione Dirigenziale n. 3001/2025. Assicura un ruolo strategico di coordinamento, pianificazione, programmazione e valorizzazione del territorio metropolitano.

### Modello organizzativo

Il modello operativo è fondato su:

- processi integrati di pianificazione e gestione;
- cabina di regia tecnica per il coordinamento interno;
- lavoro per obiettivi e progetti;
- cooperazione intersettoriale e supporto ai Comuni;
- accountability e misurazione dei risultati.

### Articolazione interna

Il Servizio è articolato nei seguenti uffici:

Codice	Denominazione	Funzioni principali
PS.01.01	Ufficio del Dirigente	Direzione strategica, relazioni istituzionali, raccordo con Segretario Generale
PS.01.02	Segreteria del Dirigente	Supporto amministrativo, gestione documentale
PS.01.03	Pianificazione Strategica	Coordinamento PSM, DUP, analisi e reporting
PS.01.04	Progettazione Fondi UE	Analisi bandi, supporto candidature, coordinamento progetti
PS.01.05	Ufficio Europa	Relazioni internazionali e cooperazione UE
PS.01.06	Gestione e Monitoraggio Fondi UE	Controllo avanzamento e rendicontazione
PS.01.07	Piano di Investimento Metropolitano (PISM)	Gestione operativa, monitoraggio e governance
PS.01.08	Attività Museali – “Le Ciminiere”	Programmazione e gestione dei musei e circuiti culturali
PS.01.09	Attività Fieristiche e Congressuali – “Le Ciminiere”	Organizzazione eventi, fiere e congressi

### Coordinamento e responsabilità

Il Dirigente coordina il Servizio PS.01, assicura la direzione strategica e il coordinamento complessivo, garantendo:

- l'allineamento delle attività agli obiettivi del PSM e del DUP e anche attraverso il PISM;
- il raccordo con le altre Direzioni e istituzioni;
- la gestione del personale e la valutazione della performance;
- la rappresentanza istituzionale del Servizio.



## 6 SERVIZI EROGATI

### Tipologie di servizi

- Servizi strategici: pianificazione e governance;
- Servizi tecnici: progettazione e supporto metodologico;
- Servizi amministrativi: predisposizione atti e procedure;
- Servizi culturali e museali: gestione e valorizzazione del Centro Polifunzionale “Le Ciminiere”.

### Macro-aree funzionali

- Area Pianificazione Strategica e PISM
- Area Programmazione Europea e Fondi
- Area Circuiti congressuali e museali

### Servizi per destinatari

- Interni: supporto tecnico e documentale agli organi e ai dirigenti dell’Ente;
- Comuni: assistenza tecnica, sportello bandi, co-progettazione;
- Esterni: servizi culturali, museali, congressuali e di prenotazione.

### Modalità di richiesta

- Istanza protocollata alla PEC istituzionale: [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it)
- Email del Servizio: [segreteria.ps01@cittametropolitana.ct.it](mailto:segreteria.ps01@cittametropolitana.ct.it)
- Form online: <https://www.cittametropolitana.ct.it/it/page/le-ciminiere-come-richiede-gli-spazi>
- Canali dedicati per il Centro Polifunzionale “Le Ciminiere”:  
<https://www.cittametropolitana.ct.it/it/menu/207313>



## 7 LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELL'ENTE

La pianificazione strategica rappresenta una delle principali funzioni istituzionali attribuite alla Città Metropolitana di Catania. Attraverso il Servizio PS.01, l'Ente assume un ruolo di visione e coordinamento dei processi di sviluppo dell'intero territorio metropolitano, garantendo coerenza tra gli indirizzi politici degli organi di governo, le esigenze delle comunità locali e le politiche di investimento a livello nazionale ed europeo.

Il Servizio promuove un approccio basato sulla collaborazione con i Comuni, gli uffici interni, gli enti territoriali, le istituzioni accademiche e i soggetti pubblici e privati coinvolti nella definizione delle politiche di area vasta.

Ciò consente di trasformare visioni strategiche in azioni e progetti concreti, misurabili in termini di sviluppo economico, qualità urbana, tutela ambientale e coesione sociale.

### Supporto nell'elaborazione e aggiornamento dei documenti programmatici

Il Servizio PS.01 coordina e supporta la predisposizione dei principali strumenti di pianificazione dell'Ente:

- Piano Strategico Metropolitano (PSM): documento di visione e orientamento dello sviluppo a lungo termine;
- Documento Unico di Programmazione (DUP): atto di pianificazione economica-finanziaria che indirizza la programmazione annuale e triennale;
- strumenti di monitoraggio e verifica degli obiettivi strategici.

Per svolgere tale attività, il Servizio:

- analizza dati e indicatori territoriali;
- effettua ricognizioni periodiche delle progettualità in corso;
- coordina il flusso di informazioni tra gli uffici dell'Ente;
- fornisce assistenza tecnica ai processi decisionali.

### Il Piano di Investimento per lo Sviluppo Metropolitano (PISM)

Il PISM 2025-2027 è strumento attuativo del Piano Strategico Metropolitano e ne traduce le linee strategiche in interventi operativi, in coerenza con DUP e PEG e gli altri strumenti di programmazione. Non comporta impegni di spesa né obbligazioni giuridiche, ma orienta la programmazione finanziaria dell'Ente.

Esso individua e orienta interventi coerenti con le priorità metropolitane, organizzati in linee strategiche che riguardano infrastrutture, innovazione, cultura, inclusione sociale, ambiente ed energia.

Il Servizio PS.01 cura tutte le attività di gestione del PISM, tra cui:

- definizione, valutazione e selezione degli interventi;
- monitoraggio dell'avanzamento fisico, finanziario e procedurale;
- supporto tecnico ai Comuni nella progettazione e nella messa in opera degli interventi;
- elaborazione di report per gli organi di governo.

Tale attività consente di rafforzare la capacità amministrativa degli enti locali e di assicurare coerenza tra le politiche di investimento e gli obiettivi di sviluppo del territorio, in conformità con quanto previsto dagli strumenti contabili e di bilancio dell'Ente.



## 8 PROGRAMMAZIONE EUROPEA

La **programmazione europea** rappresenta un fattore determinante per lo sviluppo del territorio metropolitano, poiché consente di attivare risorse economiche, promuovere progetti innovativi, sostenere l'aggiornamento delle infrastrutture e rafforzare la coesione sociale.

Il Servizio PS.01 assume un ruolo strategico nel presidio delle politiche europee, nel coordinamento della progettazione e nella gestione degli interventi finanziati, assicurando che le iniziative dell'Ente siano coerenti con gli obiettivi del PSM, del PISM e delle principali strategie europee.

L'obiettivo è rafforzare la capacità progettuale interna e dei Comuni del territorio metropolitano, migliorando l'accesso alle opportunità di finanziamento e favorendo una visione di sviluppo integrato e competitivo.

### Progettazione e gestione fondi UE

Il Servizio fornisce supporto trasversale alla progettazione, attuazione e rendicontazione degli interventi finanziati, in particolare nei programmi:

- PR FESR e FSE+ Sicilia 2021–2027
- PNRR
- Cooperazione Territoriale Europea (CTE/Interreg)

In questo ambito il Servizio:

- individua e monitora opportunità di finanziamento per l'Ente e i Comuni;
- cura l'elaborazione delle candidature progettuali e dei formulari;
- accompagna le Direzioni nelle fasi di affidamento, attuazione e monitoraggio;
- garantisce il controllo fisico, finanziario e procedurale dei progetti;
- assicura la rendicontazione agli organismi di gestione e controllo.

Queste attività contribuiscono a generare valore aggiunto in termini di investimenti, innovazione e impatto sullo sviluppo metropolitano.

### Ufficio Europa

L'Ufficio Europa funge da punto di riferimento per la Città Metropolitana e per i Comuni dell'Area Metropolitana in materia di bandi e programmi di finanziamento.

La sua azione si sviluppa attraverso:

- informazione e assistenza tecnica ai Comuni sulla partecipazione ai bandi;
- supporto nella definizione dei partenariati per progetti complessi;
- rafforzamento del network europeo dell'Ente;
- animazione di tavoli di lavoro tematici e di cooperazione territoriale;
- formazione e aggiornamento delle competenze progettuali del personale interno.

Attraverso queste attività, il Servizio contribuisce a costruire sinergie multilivello, supportando la capacità amministrativa dei Comuni del territorio metropolitano, con particolare attenzione a quelli con maggiori esigenze progettuali, e prevenendo situazioni di isolamento gestionale.



## 9 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ MUSEALI

Il Centro Polifunzionale “Le Ciminiere” rappresenta una delle principali infrastrutture culturali ed espositive del territorio metropolitano. Situato nel cuore della città di Catania, in un’area ad alta accessibilità, il Centro Polifunzionale è frutto di un importante intervento di recupero di archeologia industriale, che ha trasformato un ex sito produttivo in un polo culturale e congressuale di rilevanza sovralocale.

Dal 1° settembre 2025, in attuazione della riorganizzazione interna dell’Ente, la programmazione e gestione delle attività museali, espositive, fieristiche e congressuali è stata ricondotta al Servizio PS.01, nell’ottica di rafforzare la coerenza strategica tra valorizzazione culturale, promozione territoriale e politiche di sviluppo metropolitano.

Le attività sono organizzate attraverso tre Uffici dedicati:

- PS01.08 - Ufficio Sviluppo Attività Museali (Circuiti Museali)
- PS01.09 - Ufficio Gestione Attività Museali (Circuiti Museali)
- PS01.10 - Ufficio programmazione e gestione attività fieristiche - congressuali (Le Ciminiere)

Il Servizio assicura così un presidio unitario delle funzioni culturali, educative, turistiche ed economiche connesse all’offerta del Centro Polifunzionale “Le Ciminiere”.

### Attività museali e valorizzazione culturale

Il sistema museale del Centro Polifunzionale “Le Ciminiere” offre un servizio pubblico orientato alla fruizione culturale, educativa e sociale della comunità, garantendo accoglienza qualificata, accessibilità ai contenuti e inclusività per tutti i visitatori.

Le attività di accoglienza includono:

- ricezione del pubblico all’ingresso e gestione della biglietteria con tariffe esposte in modo chiaro e trasparente;
- distribuzione di informazioni su orari, modalità di visita, accessibilità, tempi di percorrenza, capienza dei gruppi e procedure per visite su richiesta;
- regolamentazione dei flussi di visitatori e accompagnamento nei percorsi, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità;
- orientamento linguistico, attraverso materiali informativi in italiano e inglese e visite guidate bilingue su richiesta;
- servizi di assistenza lungo i percorsi museali, comprensivi di informazioni riguardanti ascensori, servizi igienici, aree di sosta e sicurezza;
- prenotazione delle visite per gruppi scolastici, turisti e utenti specialistici;
- svolgere attività di marketing e promozione culturale e territoriale attivata attraverso:
  - promozione delle strutture museali collegandole al territorio, alle imprese culturali, alle agenzie turistiche e ai tour operator locali e nazionali;
  - rafforzamento delle relazioni con Università, Accademie di Belle Arti, Conservatori, Soprintendenze ai Beni Culturali, Enti e Istituti Scolastici e Culturali.

La qualità del servizio è costantemente monitorata attraverso:

- questionari di gradimento, digitali tramite QR Code;
- una mailing list dedicata all’aggiornamento del pubblico (validata attraverso il modulo del customer)

### Assistenza culturale e servizi educativi

Il Servizio PS.01, attraverso l’Ufficio Musei, garantisce:

- visite accompagnate in italiano e inglese per tutte le tipologie di pubblico;
- supporto a studenti, ricercatori e studiosi attraverso l’accesso assistito ai materiali custoditi nei depositi e negli archivi museali, previa autorizzazione;



- fruizione delle Biblioteche e Mediateche del Museo dello Sbarco 1943 e del Museo del Cinema;
- collaborazione con istituzioni scolastiche e universitarie per:
  - attività didattiche,
  - visite tematiche,
  - percorsi per competenze trasversali (PCTO),
  - supporto alla redazione di tesi e ricerche;
- attività di tutoraggio per tirocini formativi e master universitari.

Gli autori di studi e materiali scientifici basati sulle collezioni museali si impegnano a citare correttamente i Musei delle Ciminiere e a depositare una copia del lavoro prodotto.

### Servizi al pubblico garantiti

- Accoglienza e sportello informazioni
- Biglietteria
- Percorsi guidati e supporto alla visita
- Servizi educativi per scuole e università
- Attività di mediazione culturale
- Accessibilità per persone con disabilità
- Prenotazioni individuali e per gruppi
- Assistenza per studio, ricerca e consultazione
- Materiali informativi in italiano e inglese
- Somministrazione di questionari di gradimento

### Orari di apertura

Periodo	Orario	Chiusura	Chiusura Straordinaria
1 gennaio – 31 dicembre	09.00 – 17.00	ogni lunedì	24 Dicembre ore 13.00 25 Dicembre intera giornata 1 Gennaio apertura ore 13.00

Museo storico dello sbarco in Sicilia 1943: ultimo ingresso alle ore 15,00

Museo del Cinema: ultimo ingresso alle ore 16,00

Museo degli Antichi Strumenti di Scrittura: ultimo ingresso ore 17.00 (apertura ore 9.30)

La Mostra delle Antiche Carte geografiche della Sicilia osserva i seguenti orari:

Periodo	Orario	Orario	Chiusura
1 gennaio – 31 dicembre	Mercoledì e venerdì e sabato ore 08.00 – 14.00	Martedì e Giovedì ore 08.00 – 17.00	Domenica, lunedì e festivi 24 Dicembre ore 13.00

ultimo ingresso alle ore 13,00 (lunedì, mercoledì e venerdì)

ultimo ingresso alle ore 16.00 (martedì e giovedì)

Eventuali variazioni degli orari indicati saranno comunicate attraverso il sito web dell'Ente.

### Informazioni e contatti

- Telefoni
  - Numero unico accoglienza museale: 095 4011929 (Museo dello Sbarco)
  - Museo del Cinema: 095 4011928



## CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

### PS.01 – Servizio di Pianificazione strategica e programmazione europea

- Mostra delle antiche carte geografiche della Sicilia: 095 4013072
  - Museo degli Antichi Strumenti di Scrittura: 360 321637 (Sig. Salvo Panebianco)
- Posta elettronica certificata (PEC): [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it)
- Posta elettronica
  - [urp@cittametropolitana.ct.it](mailto:urp@cittametropolitana.ct.it)
  - [museo.sbarco@cittametropolitana.ct.it](mailto:museo.sbarco@cittametropolitana.ct.it)
  - [salvatore.maltese@cittametropolitana.ct.it](mailto:salvatore.maltese@cittametropolitana.ct.it) (referente siti museali)
  - [museo.cinema@cittametropolitana.ct.it](mailto:museo.cinema@cittametropolitana.ct.it)
  - [penblanc@yahoo.it](mailto:penblanc@yahoo.it) (Museo degli Antichi Strumenti di Scrittura)
- Ulteriori recapiti email e telefonici sono indicati nei canali informativi ufficiali dell'Ente

### Portale web

Tutte le informazioni aggiornate relative agli orari di apertura, alle tariffe, alla prenotazione delle visite e agli eventi programmati sono pubblicate sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Catania all'indirizzo:

[www.cittametropolitana.ct.it](http://www.cittametropolitana.ct.it) – Sezione “Le Ciminiere”:

<https://www.cittametropolitana.ct.it/it/menu/205267>





## 10 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ CONGRESSUALI E CONVEGNISTICHE

Gli spazi del Centro Polifunzionale sono destinati anche:

- a convegni e conferenze istituzionali,
- a fiere e iniziative espositive,
- a eventi culturali e scientifici,
- a manifestazioni di interesse pubblico.

Il Servizio PS.01:

- programma l'utilizzo delle sale e degli spazi espositivi;
- verifica il corretto svolgimento degli eventi secondo sicurezza e standard di qualità;
- coordina l'assistenza logistica, tecnica e organizzativa;
- promuove l'offerta congressuale verso soggetti pubblici e privati.

Tali attività contribuiscono alla promozione dell'immagine del territorio metropolitano e allo sviluppo economico delle filiere culturali e turistiche.

### Le Ciminiere come piattaforma per lo sviluppo territoriale

Il Centro Polifunzionale "Le Ciminiere" non è solo un luogo di fruizione culturale, ma un motore di sviluppo urbano e metropolitano.

Attraverso eventi, mostre e iniziative culturali:

- genera ricadute positive per economia, turismo, formazione e inclusione sociale;
- stimola relazioni tra istituzioni, imprese e comunità;
- aumenta l'attrattività dell'area metropolitana.

Per questo PS.01 assicura che la gestione sia orientata a:

- qualità del servizio,
- accessibilità e inclusione sociale,
- innovazione culturale,
- promozione integrata del territorio.

### Riepilogo dei servizi congressuali, fieristici e convegnistici

*(per inserimento nel Capitolo 9 o come riquadro informativo a parte)*

Il Centro Polifunzionale "Le Ciminiere" mette a disposizione spazi e servizi dedicati all'organizzazione di:

- congressi, conferenze e convention istituzionali
- fiere, esposizioni e saloni tematici
- eventi pubblici e iniziative culturali
- manifestazioni di interesse pubblico e scientifico

Le attività sono coordinate dal Servizio PS.01, attraverso l'Ufficio Programmazione e Gestione Attività Fieristiche e Congressuali.

Servizi garantiti agli organizzatori

- Pianificazione e calendarizzazione degli eventi, in funzione della disponibilità degli spazi e delle esigenze rappresentate
- Sopralluoghi tecnici e individuazione delle soluzioni logistiche più idonee
- Gestione delle prenotazioni degli spazi, previa richiesta formale
- Assistenza organizzativa nella fase di allestimento, apertura e disallestimento
- Coordinamento operativo con le strutture tecniche e di sorveglianza



## CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

### PS.01 – Servizio di Pianificazione strategica e programmazione europea

- Garanzia degli standard di sicurezza per pubblico, strutture e percorsi di esodo
- Comunicazioni istituzionali di competenza dell'Ente
- Rilevazione dati su partecipazione e gradimento

#### Condizioni di utilizzo

L'impiego degli spazi è disciplinato da:

- tariffario approvato dall'Ente
- regolamento di utilizzo delle strutture
- verifiche tecniche preliminari sulle modalità di svolgimento dell'evento

L'Ente garantisce la massima trasparenza nella gestione delle richieste e nella definizione dei criteri di concessione degli spazi.



## 11 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La Città Metropolitana di Catania assicura l'accesso ai servizi del Servizio PS.01 in modo semplice, trasparente e coerente con i principi della Carta dei Servizi.

Le richieste possono essere formulate da:

- Amministrazioni pubbliche
- Comuni del territorio metropolitano
- Enti territoriali, istituzioni scolastiche e universitarie
- Imprese culturali, organizzazioni, stakeholder
- Associazioni turistiche e cittadini (per i servizi museali)

Il Servizio mette a disposizione canali dedicati per informazioni, richieste di supporto e prenotazioni:

- **PEC istituzionale:**
- [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it)
- **Email del Dirigente del Servizio PS.01:**
- [lorenzo.mari@cittametropolitana.ct.it](mailto:lorenzo.mari@cittametropolitana.ct.it)
- **Sito web istituzionale:**
- [www.cittametropolitana.ct.it](http://www.cittametropolitana.ct.it) → Sezioni dedicate:
  - Pianificazione strategica
  - Programmazione europea
  - Le Ciminiere e musei

Per progetti, interventi PISM e fondi UE è possibile attivare:

- incontri tecnici di approfondimento
- supporto dedicato nella fase di candidatura ai bandi

Per attività museali, fieristiche e congressuali sono inoltre disponibili:

- informazioni telefoniche presso i singoli musei/esposizioni
- prenotazioni visite guidate
- assistenza in loco del personale addetto

La fruizione dei musei è garantita nel rispetto degli orari e delle condizioni di accesso pubblicate sul sito dell'Ente, aggiornate in tempo reale.

## 12 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio PS.01 garantisce l'erogazione delle attività secondo criteri di qualità riconosciuti a livello nazionale, improntati a:

- chiarezza e trasparenza nelle informazioni fornite
- tempestività nella presa in carico delle richieste
- competenza tecnica del personale dedicato
- rispetto delle tempistiche programmate
- accessibilità e inclusività dei servizi al pubblico

Gli standard di qualità vengono monitorati attraverso:

- indicatori di performance strategica (PSM/PISM)
- tasso di successo delle candidature ai bandi
- valutazione quantitativa e qualitativa delle progettualità attuate
- customer satisfaction per i servizi museali e per gli eventi presso il Centro Polifunzionale "Le Ciminiere".
- gestione tracciata delle segnalazioni ricevute

Gli esiti delle valutazioni contribuiscono al miglioramento continuo delle attività, in coerenza con il ciclo della performance dell'Ente.

## 13 TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di:

- ricevere servizi adeguati, continuativi e conformi agli impegni dichiarati nella Carta
- presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti qualora rilevino criticità
- ottenere risposte chiare e tempestive

Le segnalazioni possono essere trasmesse:

- tramite PEC o e-mail agli indirizzi istituzionali dell'Ente
- mediante URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
- attraverso gli strumenti informativi e i registri disponibili presso i musei

L'Amministrazione:

- prende in carico il reclamo
- valuta la criticità segnalata
- fornisce riscontro motivato all'utente secondo i tempi interni previsti

Le modalità di gestione dei reclami contribuiscono a rafforzare il dialogo con l'utenza e a orientare le attività di miglioramento della qualità dei servizi.

### Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti del Servizio PS.01 e del Centro "Le Ciminiere" hanno diritto a:

- servizi erogati in modo chiaro, trasparente e non discriminatorio;
- informazioni complete e aggiornate su orari, modalità di accesso, costi e condizioni di utilizzo degli spazi;
- accesso facilitato e inclusivo ai servizi museali e congressuali;
- rispetto della privacy e trattamento corretto dei dati personali;
- riscontro motivato alle richieste e ai reclami entro i tempi previsti dagli standard;



- sicurezza dei luoghi e piena accessibilità delle strutture.

Gli utenti hanno inoltre il dovere di:

- rispettare regolamenti, procedure e indicazioni fornite dal personale;
- utilizzare correttamente gli spazi, le attrezzature e i beni dell'Ente;
- mantenere un comportamento rispettoso verso personale, visitatori e patrimonio culturale;
- fornire informazioni veritiere nelle richieste e segnalare eventuali criticità.

## **14 APPROVAZIONE, AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi del Servizio PS.01 è adottata con Determinazione del Dirigente del Servizio PS.01, pubblicata:

- nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale
- nella sezione dedicata al Piano Strategico / Programmazione Europea
- nella pagina informativa relativa al Centro Polifunzionale “Le Ciminiere”

La Carta è soggetta a monitoraggio periodico e viene aggiornata:

- di norma con cadenza triennale a meno di eventuali modifiche che dovessero rendersi necessarie a seguito di adeguamenti organizzativi rilevanti che interessano struttura, servizi, modalità di accesso o standard qualitativi.

Eventuali revisioni vengono approvate con apposita determinazione dirigenziale e rese disponibili pubblicamente con l'indicazione della data di aggiornamento, mantenendo allineamento con le esigenze del territorio, le direttive europee e le migliori pratiche di governance pubblica, in un'ottica di trasparenza, partecipazione e miglioramento continuo.