



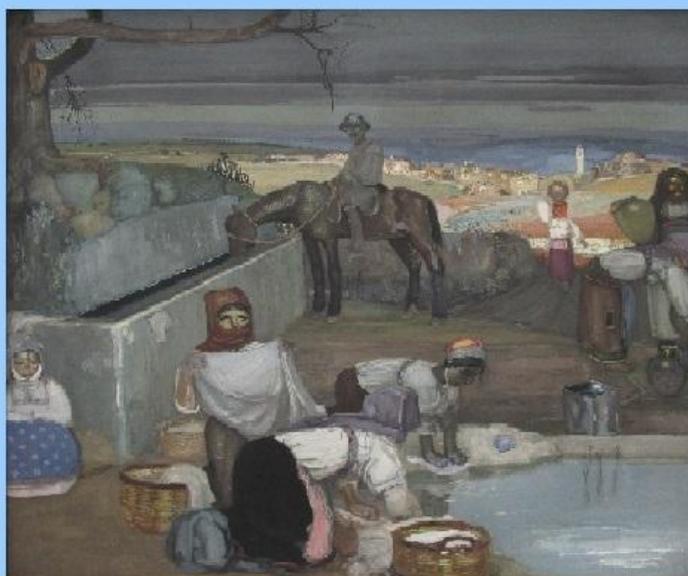
MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO



POLO MUSEALE  
DELLA SARDEGNA

Polo Museale della Sardegna  
Pinacoteca Nazionale di Sassari

# Carta della qualità dei servizi



Giuseppe Biasi - Mattino in un villaggio sardo

2016

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PINACOTECA NAZIONALE DI SASSARI**

### **COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **I PRINCIPI**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Pinacoteca Nazionale di Sassari si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

- *Trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nelle proprie attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n.88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Pinacoteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

La Pinacoteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore, dottoressa Giovanna Damiani, e lo staff della Pinacoteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

#### **Natura giuridica**

La Pinacoteca Nazionale di Sassari è un museo dipendente dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo tramite il Polo Museale della Sardegna.

#### **Sede**

La Pinacoteca Nazionale di Sassari ha sede a Sassari, in Piazza Santa Caterina 4, all'interno del restaurato ex collegio gesuitico del Canopoleno, storico edificio eretto tra la fine del Cinquecento e l'inizio del Seicento, nel cuore del centro storico in prossimità dei maggiori e più significativi edifici monumentali della città. L'attigua chiesa gesuitica di Gesù e Maria, ora intitolata a Santa Caterina, ne faceva parte integrante.

#### **Storia**

La costituzione della Pinacoteca Nazionale di Sassari è nata dall'esigenza di rendere fruibile il ricco patrimonio di opere d'arte pervenute allo Stato attraverso una serie di donazioni di privati cittadini, che tranne una piccola sezione esposta nel Museo Archeologico Nazionale G.A. Sanna, giaceva nei depositi. L'esposizione si sviluppa su tre piani e raggruppa oltre quattrocento opere prevalentemente pittoriche suddivise per tematiche (tema religioso, mitologico, storico, ritratto, nature morte, scene di genere etc.), organizzate al loro interno in ordine cronologico e capaci di documentare la produzione di diverse scuole ed artisti italiani ed europei dal medioevo alla metà del Novecento, compresa una significativa rassegna di artisti sardi del primo Novecento ed una ricca sezione di grafica. È stata aperta al pubblico il 19 dicembre 2008.

La Pinacoteca è dotata di ascensore e di ingresso per i diversamente abili, spazi per mostre temporanee e di un moderno Laboratorio di Restauro capace di assicurare una costante manutenzione sulle opere conservate nel museo e su quelle provenienti dal territorio di competenza del Polo Museale della Sardegna.

#### **Missione**

Missione della Pinacoteca è la conservazione, l'esposizione, la valorizzazione del patrimonio artistico della raccolta di opere del museo.

Le opere esposte sono oltre la metà del patrimonio.

Il museo realizza tali scopi mediante:

- la manutenzione conservativa e il restauro del proprio patrimonio;
- la cura della esposizione del patrimonio assicurandone i migliori livelli conservativi e di tutela;
- la comunicazione al pubblico di tutte le informazioni necessarie alla conoscenza del patrimonio
- il periodico aggiornamento delle conoscenze scientifiche di quel patrimonio, mediante la ricerca e l'approfondimento dei temi inerenti la collezione;
- l'incremento degli strumenti didattici;
- l'elaborazione di esposizioni temporanee e pubblicazioni tese ad illustrare il patrimonio del museo

Il referente per la compilazione della carta Giannina Granara con la collaborazione del personale AFAV della Pinacoteca.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

### **ACCESSO**

#### **Regolarità e continuità**

<b>Orario di apertura</b>	Dal martedì al sabato: 9.00 – 18.00
	Prima e terza domenica del mese: 9.00 – 18.00
<b>Giorni di apertura</b>	Dal martedì al sabato
	Chiuso lunedì, seconda e quarta domenica del mese

#### **Accoglienza**

<b>Sito Web</b>	Sul sito <a href="http://www.pinacotecamusait">www.pinacotecamusait</a> è possibile trovare informazioni sui servizi offerti dalla Pinacoteca. Le informazioni su variazioni di orario, aperture straordinarie e notizie su eventi sono costantemente aggiornate su <a href="https://www.facebook.com/PinacotecaSassari">https://www.facebook.com/PinacotecaSassari</a> <a href="https://twitter.com/PinacotecaSS">https://twitter.com/PinacotecaSS</a>
<b>Biglietteria</b>	L'accesso alla Pinacoteca è gratuito
<b>Attesa per l'accesso</b>	Inferiore ai 15 minuti per i gruppi
<b>Informazione e orientamento</b>	Il punto di informazione si trova all'ingresso del museo su piazza Santa Caterina. Centralino Pinacoteca 079231560
<b>Disponibilità materiale Informativo</b>	All'ingresso sono presenti schede informative in italiano e in inglese che devono essere restituite a fine visita

**Disponibilità di informazioni online sui servizi**  
**Presenza segnaletica interna**

**Presenza di segnaletica esterna**

**Addetti ai servizi e personale di sala**

**Accesso facilitato per persone con diverse abilità**

**Altre disposizioni**

Sul sito web [www.pinacotecamusa.it](http://www.pinacotecamusa.it) sono presenti le informazioni sui servizi offerti dalla Pinacoteca

All'interno della Pinacoteca sono presenti le indicazioni delle sale espositive, dei servizi e delle uscite di sicurezza

Accanto all'ingresso principale è presente un banner con la denominazione del museo e gli orari di apertura

Il personale di accoglienza e di sala è munito di cartellino identificativo.

Il personale di accoglienza può dare indicazioni di base, in alcuni casi anche in inglese e francese.

I visitatori con ridotta capacità motoria hanno accesso all'intero percorso espositivo, anche mediante ascensore con ingresso dalla Via Canopolo, 7.

Non è consentito l'accesso di animali né è previsto un servizio di guardiania per gli effetti personali; sono però disponibili appositi armadietti.

## **FRUIZIONE**

### **Ampiezza**

**Sale aperte**

Di norma è visitabile il 100% della collezione esposta che consta di quattordici sale espositive che ospitano la collezione permanente e due sale espositive adibite a esposizioni temporanee.

La collezione permanente è così suddivisa:

- Piano terra: una sala contenente le opere dal Medioevo al Rinascimento
- Piano primo: otto sale contenenti le opere del Sei/Settecento suddivise per generi pittorici. Sono da intendersi sale espositive anche i corridoi
- Piano secondo: sette sale contenenti opere dell'Otto/Novecento di pittori prevalentemente sardi. Sono da intendersi sale espositive anche i corridoi

Nei casi di carenza del personale la Pinacoteca è comunque visitabile a piani alternati, secondo le indicazioni fornite dal personale di accoglienza all'ingresso del museo.

L'accesso al percorso espositivo è consentito, per motivi di sicurezza, a gruppi non superiori alle 25 persone, e comunque a discrezione del personale.

Il percorso espositivo del museo è interamente percorribile dai fruitori con difficoltà motorie.

<b>Spazi dedicati alla fruizione</b>	Gli spazi allestiti per l'esposizione corrispondono al 80% dello spazio museale. I restanti spazi ospitano i depositi delle opere, il laboratorio di restauro, uffici.
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	È presente una sala destinata ai laboratori didattici
<b>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</b>	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, dell'ascensore e di tutti gli spazi aperti al pubblico per garantire la fruibilità dei luoghi.

### **Efficacia della mediazione**

<b>Pannelli e/o schede mobili</b>	Nel 50% delle sale sono presenti pannelli informativi sulle opere presenti. Nel 40% delle sale sono presenti schede informative mobili anche in lingua straniera.
<b>Didascalie</b>	Nel 100% delle sale sono presenti le didascalie di ogni singola opera
<b>Visite didattiche</b>	Le visite didattiche per le scuole di ogni ordine e grado si effettuano su prenotazione compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito <a href="http://www.pinacotecamusa.it">www.pinacotecamusa.it</a> nella sezione "servizi" e sono a cura del personale della Pinacoteca.
<b>Sito Web</b>	<a href="http://www.pinacotecamusa.it">www.pinacotecamusa.it</a>
<b>Strumenti online</b>	Sul sito <a href="http://www.pinacotecamusa.it">www.pinacotecamusa.it</a> è presente la sezione visita online

### **SERVIZI MUSEALI**

<b>Guardaroba e deposito oggetti</b>	All'ingresso sono presenti stipetti per il deposito di oggetti e borse.
--------------------------------------	---

### **VALORIZZAZIONE**

<b>Mostre</b>	All'interno dell'edificio sono presenti due sale espositive destinate alle mostre temporanee che possono essere organizzate da soggetti terzi.
<b>Eventi</b>	All'interno della Pinacoteca è presente una sala conferenze della capacità di 80 persone che viene utilizzata per presentazioni editoriali, conferenze, presentazioni delle mostre temporanee.
<b>Pubblicazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbace - Dettori - Pittura sarda del novecento nelle collezioni statali - Umberto Allemandi &amp; C</li> <li>• Gianpietro Dore - La pinacoteca del museo nazionale "G.A. Sanna" di Sassari - De Luca Editore D'arte</li> </ul>

- AA.VV. - Il Canopleno di Sassari da casa professa a pinacoteca. Storia e Restauri – Silvana Editoriale
- Maria Paola Dettori – Visioni di Sardegna – Stampe e disegni dalle Collezioni statali – Gangemi editore

**Diffusione delle attività/iniziativa**

**Rapporti con gli stakeholder**

I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono:

<https://www.facebook.com/PinacotecaSassari>

<https://twitter.com/PinacotecaSS>

La Pinacoteca collabora per la realizzazione di progetti e eventi con associazioni culturali e istituzioni quali il Gremio degli Ortolani, l'Università degli studi di Sassari, l'Università della terza età.

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

**Iniziativa**

La Pinacoteca ha come missione istituzionale la cura e la diffusione della conoscenza del patrimonio culturale in essa conservato : per questa ragione ha un'attenzione particolare alle attività didattiche, che promuove e cura con eccezionale impegno. Lo scopo è far sì che la cittadinanza tutta, giovani generazioni in primis, senta sempre più suoi i beni culturali nazionali.

**Visite e percorsi tematici**

Le visite didattiche per le scuole di ogni ordine e grado si effettuano su prenotazione compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.pinacotecamusait](http://www.pinacotecamusait) nella sezione "servizi" e sono a cura del personale AFAV della Pinacoteca.

**Laboratori didattici**

Presso la Pinacoteca sono attivi laboratori didattici rivolti alle scuole primarie. La Pinacoteca è dotata di una sala dedicata alle attività didattiche, munita di tavolini e supporti informatici. I laboratori didattici sono a cura del personale AFAV della Pinacoteca.

**Interventi di diffusione mirata alle iniziative**

Informazioni sui progetti didattici attivi presso la Pinacoteca sono presenti sul sito [www.pinacotecamusait](http://www.pinacotecamusait) nella sezione "didattica", sui social network <https://www.facebook.com/PinacotecaSassari> <https://twitter.com/PinacotecaSS>, e sul sito del Sed -Centro servizi educativi Mibact <http://www.sed.beniculturali.it/>

## DOCUMENTAZIONE DEI BENI CONSERVATI e ACCESSO

### **Schede di catalogo:**

Schedatura del 90% del patrimonio. Consultazione su appuntamento al numero 079231560.  
Per richieste di consultazione scaricare il modulo dal sito della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio <http://www.sbappaessnu.beniculturali.it/modulistica>

## SERVIZI SPACIALISTICI

### **Deposito**

Le opere dei depositi sono visibili previa richiesta e autorizzazione del Direttore del Polo Museale della Sardegna Giovanna Damiani.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### **Iniziative finalizzate al miglioramento delle strutture**

Al termine di lavori di ristrutturazione è prevista l'apertura di una nuova sala espositiva al secondo piano e l'apertura di una sala al piano terra.

### **Iniziative finalizzate al miglioramento delle collezioni**

È in fase di programmazione il restauro di diverse opere della Pinacoteca. È previsto a breve il rientro di opere recentemente restaurate.

### **Iniziative finalizzate al miglioramento dei servizi**

Dal mese di febbraio 2017 si dispone l'ampliamento degli orari di apertura al pubblico con aggiunta del sabato e di due domeniche al mese.

### **Iniziative finalizzate al miglioramento delle attività di valorizzazione**

Sono in fase di programmazione mostre temporanee.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato. È possibile inoltre inviare una e mail al seguente indirizzo [pm-sar.pinacoteca.sassari@beniculturali.it](mailto:pm-sar.pinacoteca.sassari@beniculturali.it).

La Pinacoteca Nazionale di Sassari effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivarsi per eliminarne le cause.

I visitatori, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e mail [mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it). Le proposte saranno oggetto di attenta analisi da parte dell'istituto.

## **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all'ingresso del museo e sul sito Internet [www.pinacotecamusa.it](http://www.pinacotecamusa.it)

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

### **Tutela dati personali**

Nella Pinacoteca è in funzione un impianto audiovisivo collegato ad un dispositivo di videoregistrazione per riprendere gli accessi ed eventuali atti illeciti.

Le immagini registrate sono consultabili solo dall'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

Queste informazioni vengono fornite ai sensi dell'art. 10 della legge 675/1996 e s.m. (D.L. 196/2003, "legge sulla privacy").

# MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

## *PINACOTECA NAZIONALE DI SASSARI*

Piazza Santa Caterina 4 – 07100 Sassari

www.pinacotecamusa.it

Tel. 079231560 – Fax 079231560

### MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

#### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME E NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

#### OGGETTO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### MOTIVO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative ad eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

***PINACOTECA NAZIONALE DI SASSARI***

Piazza Santa Caterina 4 – 07100 Sassari

[www.pinacotecamusa.it](http://www.pinacotecamusa.it)

Tel. 079231560 – Fax 079231560

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FROM**

First name: \_\_\_\_\_

Surname: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Nationality: \_\_\_\_\_

Telephone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n°196).

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days