



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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 nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Centro	Sardegna
Indirizzo	
piazza Santa Caterina	
Città	Cap
Sassari	07100
Denominazione	
Pinacoteca Nazionale di Sassari	
Email	Responsabile
drm-sar.pinacoteca.sassari@cultura.gov.it	Maria Paola Dettori
Telefono	
079231560	

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2008

Notizie storiche

La pinacoteca è allestita 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. E' stata aperta al pubblico il 19 dicembre 2008. La sua recente costituzione 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 fine del 900

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il patrimonio storico artistico della Pinacoteca ha opere che consentono di spaziare ben oltre la Sardegna, che pure resta il focus principale delle sue collezioni, di forte valenza identitaria; possiede lavori di artisti di fama internazionale come Maria Lai e Costantino Nivola, che, partendo dal loro background isolano, sono stati capaci di parlare un linguaggio internazionale; è non soltanto un bene culturale rilevante in sé e per sé, ma è anche patrimonio fondante per la memoria collettiva e la storia della Sardegna, nonché un asset strategico per lo sviluppo turistico, e dunque anche economico, della città di Sassari

Missione

Missione della Pinacoteca è la conservazione, l'esposizione, la valorizzazione del patrimonio storico artistico appartenente alle raccolte del museo. Le opere esposte sono oltre la metà del patrimonio. Le opere in deposito sono visibili previa richiesta e autorizzazione. Il museo realizza tali scopi mediante la manutenzione conservativa e il restauro del proprio patrimonio; la cura dell'esposizione; la comunicazione al pubblico di tutte le informazioni necessarie alla conoscenza del patrimonio; il periodico aggiornamento delle conoscenze scientifiche, 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.

Compiti e servizi

1. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente e alle mostre temporanee. Gli orari sono pubblicati su sito web e pagine social. 2. Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto. 3. Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale. 4. Attività educativa rivolta alla scuola: Il Museo progetta e promuove attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti. L'accesso al servizio è gratuito. 5. Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti; è disponibile per tirocini e stage, cessione di spazi e loro utilizzo (previo accordo ed eventuale pagamento). 5. Promuove la comunicazione

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

25

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Maria Paola

Cognome

Dettori

Qualifica

Direttore - funzionario storico dell'arte

Telefono

079 231560

Email

mariapaola.dettori@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.00 - 19.30

Apertura serale

- Occasionale

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

tutti i lunedì; 2,3,4 domenica del mese; Natale

Numero di giorni di apertura annua

275

<p>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</p> <p>Si</p>	<p>Presenza di social media</p> <p>Si</p>
<p>Il museo è presente in altri siti web</p> <p>Si</p>	<p>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</p> <p>Si</p>
<p>Biglietteria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi 	<p>Acquisto del biglietto</p> <ul style="list-style-type: none"> • In sede
<p>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</p> <p>Meno di 30'</p>	<p>Possibilità di prenotazione</p> <p>Sì</p>
<p>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</p> <p>No</p>	<p>Modalità di prenotazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonica • Per mail
<p>Tempi di attesa per l'accesso</p> <p>0-15'</p>	<p>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</p> <p>No</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p> <p>Meno di 15'</p>	<p>Informazione e orientamento: punto informativo</p> <p>Al front office della biglietteria</p>
<p>Disponibilità di materiale informativo gratuito</p> <p>No</p>	
<p>Segnaletica interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi 	<p>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sì
<p>Completa di denominazione e orari di apertura</p> <p>No</p>	<p>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No
<p>Parcheggio riservato</p> <p>No</p>	<p>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	24
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
in carenza di personale è possibile visitare comunque il piano terra (4 sale espositive)	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	sale espositive, sala didattica, sala conferenze
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No	Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
non esistente	<ul style="list-style-type: none"> • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Giornata del Contemporaneo - Monumenti aperti - GEP -
Notte dei Musei - FaMu - Festa della Musica - Giornata
Internazionale della disabilità

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia
- Etnoantropologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	no
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
no	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu 	9.00 - 13.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
715	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
354	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

archivio schede e progetti restauro; su prenotazione

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

La Pinacoteca sta compiendo un grande sforzo per affermarsi nella realtà cittadina e non solo; pubblico e community sono in crescita, collaborazioni e scambi si sono fatti più frequenti. Tuttavia il Museo deve ancora raggiungere il pubblico meno attento alle dinamiche culturali; per questo si stanno implementando le attività didattiche. Si punta a rinnovare l'apparato espositivo, poco attrattivo

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

è previsto l'ampliamento delle sale espositive, con nuove aperture e riallestimenti parziali; con il PNRR si migliorerà l'accessibilità e si lavorerà per l'efficientamento energetico

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Con il progetto accessibilità si lavorerà per creare una nuova biglietteria e bookshop

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

La rotazione dai depositi - specie di opere giunte in deposito dall'Amministrazione regionale - è già in atto; sono in previsione nuovi comodati da privati

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Il programma prevede attualmente la progressiva esposizione dell'intera Collezione regionale di opere del maggior pittore sardo del 900, Giuseppe Biasi, con focus, mostre di confronto e approfondimenti tematici

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Direzione Regionale Musei Sardegna - Pinacoteca Nazionale di Sassari

Tel

079 231560

Indirizzo / Address

piazza Santa Caterina

Email

drm-sar.pinacoteca.sassari@cultura.gov.it