

CARTA DEI SERVIZI

della Pinacoteca Civica B. Molajoli

Approvata con deliberazione di giunta n. ____ del gg/mm/aa

Indice

1. PRESENTAZIONE

- 1.1 Che cos'è la carta dei servizi
- 1.2 Riferimenti normativi
- 1.3 Principi

2. DESCRIZIONE DELLA PINACOTECA CIVICA “B. MOLAJOLI”

- 2.1 La sede
- 2.2 Natura giuridica istituzionale
- 2.3 La Pinacoteca Civica “Bruno Molajoli”
- 2.4 Missione del Museo
- 2.5 Compiti e Servizi
- 2.6 Referente della compilazione

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA PINACOTECA

- 3.1 Accessibilità e accoglienza
- 3.2 Fruizione
- 3.3 Servizi di ospitalità
- 3.4 Valorizzazione
- 3.5 Educazione e didattica
- 3.6 Documentazione su beni conservati
- 3.7 Rapporti con il territorio
- 3.8 Obiettivi di miglioramento

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

- 4.1 Reclami, proposte, suggerimenti
- 4.2 Comunicazione
- 4.3 Revisione e aggiornamento

1. PRESENTAZIONE

1.1 Che 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 rispetto del 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 nei musei e nei luoghi 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 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.

1.2 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- D. Lgs. n.112/98 art. 150 comma 6 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei Musei;
- Legge Regionale n. 6/1988 “Nuove norme in materia di salvaguardia e di valorizzazione del patrimonio culturale delle Marche e di organizzazione in sistema del museo diffuso”;
- D.Lgs. 286/99 art. 11;
- Legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- Legge n. 150/2000 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

- D.M. 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Lgs. n. 112 del 1998);
- D.Lgs. 42/2004 Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio;
- Legge Finanziaria 2008. art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;
- Delibera CiVIT n. 88/2010 - Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1 del D. Lgs. n. 198/2009)
- Delibera CIVIT 105/2010 - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
- Art. 32, D.Lgs.n. 33/2013 e ss.mm. (D.lgs. 25 maggio 2016 n.97) Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

1.3 Principi

Lo svolgimento delle attività istituzionale 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. 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.

• **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.

La Pinacoteca Civica “B. Molajoli” si adopererà 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 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**

La Pinacoteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

- **efficienza ed efficacia**

Il Dirigente 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.

2. DESCRIZIONE DELLA PINACOTECA CIVICA “B. MOLAJOLI”

2.1 La sede

Pinacoteca Civica “Bruno Molajoli

Piazza Giovanni Paolo II
60044 Fabriano (AN)

Servizio Cultura e Turismo e Ufficio Unesco del Comune di Fabriano
c/o Comune di Fabriano
Piazzale XXVI Settembre 1997

Contatti

Front Office

0732 250658

Direzione

Tel. 0732 709203/709404

Amministrazione

0732 709250

cultura@comune.fabriano.an.it

Sito Web

<https://www.pinacotecafabriano.it/>

Email

pinacoteca.molajoli@comune.fabriano.an.it

2.2 Natura giuridica-istituzionale

La Pinacoteca Civica “Bruno Molajoli” è un Museo di proprietà del Comune di Fabriano e dipende dal Servizio Cultura e Turismo e Ufficio Unesco del medesimo Ente.

Tipo di gestione: indiretta

2.3 La Pinacoteca Civica “Bruno Molajoli”

Notizie Storiche

L’istituzione della Pinacoteca civica di Fabriano risale al 1862, quando il Comune acquisì un primo nucleo di opere, in precedenza appartenute ai beni di enti ecclesiastici, espropriati in seguito alla nascita dello Stato unitario italiano. Il primo allestimento espositivo fu ricavato in alcuni locali dell’antico Palazzo Chiavelli.

Nel 1912 la collezione fu trasferita al primo piano del Palazzo Vescovile, in quanto il Capitolo della Cattedrale di San Venanzio decise di farvi confluire un notevole gruppo di opere di sua proprietà, fra cui la serie di arazzi di manifattura fiamminga del XVI e XVII secolo, che rese necessaria una nuova sede espositiva.

Nel 1990 la pinacoteca venne trasferita nell’ex Spedale di Santa Maria del Buon Gesù, uno dei migliori esempi di architettura civile tardogotica marchigiana e intitolata allo storico dell’arte fabrianese Bruno Molajoli.

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

La collezione storica della Pinacoteca Civica Bruno Molajoli, esposta al primo piano del complesso, si snoda all'interno di otto sale contigue e copre un arco temporale molto ampio che parte dalla metà del XIII fino alla metà del XVIII secolo. Si possono distinguere due sezioni che guidano il visitatore nel percorso: la prima riguarda l'arte medievale, che raggruppa importanti testimonianze di pittori e scultori dall'epoca Romano-Bizantina e della fine del Gotico, fino all'inizio del Rinascimento; l'altra sezione è incentrata sull'arte rinascimentale e manierista, alla quale si aggiunge un nutrito gruppo di opere seicentesche e settecentesche, in particolare la sezione dedicata agli arazzi di manifattura fiamminga, recentemente restaurati.

Le opere esposte sono prevalentemente beni culturali pubblici di proprietà comunale, con incrementi importanti di opere provenienti dal Capitolo della Cattedrale di San Venanzio, attualmente in esposizione nelle sale della Pinacoteca. Espone altresì manufatti appartenenti alla Galleria Nazionale delle Marche e alla Civica Pinacoteca di Brera (MI).

Collabora con le più importanti realtà economiche del territorio, quali la Fondazione Carifac, la Fondazione Ermanno Casoli (FEC) e vanta una collezione di Arte Contemporanea frutto di un lascito testamentario di Ester Merloni al Comune di Fabriano. Infatti, grazie alla generosità della Signora Ester, dal 2015 è allestita al Piano Terra della Pinacoteca Molajoli, “La Casa di Ester” dove sono esposte, rievocando l’originale disposizione delle opere presso

la sua abitazione, alcuni tra i più famosi avanguardisti della seconda metà del '900, come Alberto Burri, Lucio Fontana, Giorgio De Chirico, Piero Dorazio, solo per citarne alcuni.

La Struttura è stata una sede espositiva per Mostre di notevole interesse storico artistico e di risonanza internazionale, quali “Gentile da Fabriano e l’altro Rinascimento”, “Da Giotto a Gentile - Pittura e Scultura a Fabriano fra Due e Trecento” e più recentemente, nell’anno 2019 per le celebrazioni UNESCO, ha ospitato “La Madonna Benois” di Leonardo Da Vinci, la Mostra Monografica su Orazio Gentileschi e più recentemente quella su Allegretto Nuzi e il Trecento a Fabriano.

Superficie totale dell’edificio (mq)

1780

Superficie espositiva (mq)

1000

Numero totale delle sale

10

Numero di visitatori annui

≥ a 10.000

2.4 Missione del Museo

La Pinacoteca Civica B. Molajoli è un’istituzione permanente, senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio al pubblico. Promuove l’accessibilità e l’inclusività e comunica, attraverso la partecipazione della comunità, offrendo esperienze diversificate per l’educazione, l’intrattenimento e la condivisione di conoscenze.

2.5 Compiti e Servizi

L’istituzione intraprende ogni attività ai fini del perseguimento della missione, quali ad esempio:

attività di ricerca e studio del patrimonio, conservazione, incremento delle collezioni;
ampliamento e miglioramento della fruizione pubblica;
esposizioni temporanee;
iniziative educative.

2.6 Referente della compilazione

Dott. Francesco Mancini

Ufficio Cultura Comune di Fabriano

Contatti

0732 709250

fr.mancini@comune.fabriano.an.it

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA PINACOTECA

3.1 Accessibilità e accoglienza

Accesso principale

Piazza Giovanni Paolo II

Accesso secondario

Via del Poio

Orario di apertura

da Martedì a Domenica

10:00 - 13:00 e 15:00 - 18:00

L'orario di apertura giornaliero può subire variazioni a seconda del periodo (invernale/estivo)

Giorno di chiusura: Lunedì

Festività rispettate: 25 dicembre, 1 gennaio

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Numero di giorni di apertura annua

265

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

Ingresso a pagamento

INTERO € 6,00;

RIDOTTO € 4,00;

GRUPPI SCOLASTICI € 3,00

BIGLIETTO UNICO (in combinazione con i Musei Civici, Museo della Carta e della Filigrana e Museo della Stampa)

INTERO € 10,00

RIDOTTO € 8,00

GRUPPI SCOLASTICI € 5,00

Ingresso gratuito

Bambini con età compresa tra 0 e 6 anni; portatori di handicap con accompagnatore; guide turistiche abilitate con patentino; residenti nel Comune di Fabriano.

Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

Sì

Acquisto del biglietto

In sede

Presso altri musei

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 15'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

Telefonica

E-mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

Fogli di sala

Segnali sui percorsi e i servizi

Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Scivoli/rampe e Ascensore

3.2 Fruizione

Sale aperte al pubblico

di norma tutte le sale sono aperte al pubblico

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

Sala video

Sala destinata alla didattica

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Materiale informativo/brochure/depliant

Gratuito

Disponibili in inglese e/o altre lingue

Presenti

Catalogo generale

A pagamento

Disponibile in inglese o in altre lingue

Presente

Audioguide

Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Su prenotazione

Strumenti multimediali

Postazioni audio/video

Strumenti online

Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì

Disponibili in inglese o in altre lingue

Sì

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Didascalie e/o pannelli in braille

3.3 Servizi di ospitalità

Bookshop

Presente

Guardaroba custodito

Presente

Servizi igienici

Interni, su entrambi i piani dell'edificio

Esterni, relativi alla struttura adiacente dei Giardini del Poio

Nursery

Sì

3.4 Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

Annuale

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

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

Sito web

Quotidiani

Cartellonistica

Social network

3.5 Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Laboratori artistici e di animazione

Sì: con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

Sì: con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

No

Informazione e assistenza. Educazione e Didattica con personale qualificato

Sì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica

Sì; scaricabile dal sito web

Interventi di diffusione mirata delle iniziative. Modalità e canali di comunicazione

Quotidiani, sito web, mailing list, social network

3.6 Documentazione su beni conservati

È possibile consultare la documentazione sui beni conservati, relativamente alla quantità di opere esposte e possedute, alle schede di catalogo, di restauro, di movimentazione e relativo materiale fotografico, rivolgendosi direttamente all'ufficio cultura del Comune di Fabriano.

Possibilità di consultazione

Dal lunedì al venerdì

Direzione: 0732 709250/709404

cultura@comune.fabriano.an.it

f.mannucci@comune.fabriano.an.it

fr.mancini@comune.fabriano.an.it

3.7 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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà comunale

Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei del territorio

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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

Enti territoriali

Associazioni culturali

Operatori economici

Fondazioni

Imprenditoria locale

Case editrici

Università e istituti di formazione

Biblioteche e archivi

Musei

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

Quotidiani

Social network

3.8 Obiettivi di miglioramento

La Pinacoteca Molajoli mira ad accrescere il rapporto con il Museo della Carta e della Filigrana di Fabriano, che grazie all'istituzione del Biglietto Unico ha incentivato molti visitatori e gruppi scolastici a venire a visitare anche le collezioni della Pinacoteca.

Si vuole accrescere il pubblico e incentivare la diversificazione, proponendo attività mirate ad un pubblico più eterogeneo.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture:

Interventi di manutenzione programmata sulle sale espositive;
interventi di miglioramento delle condizioni dell'aula didattica;
interventi di manutenzione sulle strutture esterne (giardini del Poio)

Delle collezioni:

Verifica dello stato di conservazione delle collezioni e ampliamento delle stesse;
Collaborazione con altre istituzioni museali nazionali e internazionali per concessioni di deposito e prestito;

Dei servizi:

Potenziamento del bookshop;
Potenziamento della biglietteria, con inserimento della modalità di pagamento elettronico.

Delle attività di valorizzazione:

Miglioramento della cartellonistica esistente: implementazione e aggiornamento;
Affissione di una migliore e più chiara segnaletica di orientamento all'interno delle sale;
Miglioramento delle didascalie aggiornate ai più recenti studi e attribuzioni.

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

4.1 Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. I reclami, suggerimenti, commenti, tutti debitamente firmati, possono essere inviati via e-mail:

pinacoteca@comune.fabriano.an.it

cultura@comune.fabriano.an.it

La Direzione si impegna a rispondere entro 30 giorni.

4.2 Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet istituzionale ed è consultabile all'ingresso della Pinacoteca.

4.3 Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (biennale) e tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.