



PINACOTECA CIVICA “F. PODESTI”

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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. 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 (il modulo si può richiedere in biglietteria).

L'adozione della Carta dei servizi 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.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- 1994. direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei Musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;

- 1988. Legge Regionale n. 6 “Nuove norme in materia di salvaguardia e di valorizzazione del patrimonio culturale delle Marche e di organizzazione in sistema del museo diffuso”;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio “Atto di indirizzosui criteri tecnico.scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei Musei”;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42
- 2000. Legge n. 328 “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;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2008. Legge Finanziaria. L'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.

I. 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.

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.

La Pinacoteca Civica “F. Podesti” 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, in forma singola o associata.

- *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.

II. STRUTTURA

CONDIZIONE GIURIDICA

La PINACOTECA COMUNALE “F. PODESTI” di proprietà comunale, espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro. Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà comunale. Tutta la gestione economica e del personale della Pinacoteca spetta al Comune di Ancona.

STORIA

La **Pinacoteca** fu istituita nel 1884, raccogliendo in parte il patrimonio delle soppressioni degli Enti religiosi e fu intitolata al pittore anconetano Francesco Podesti, che aveva donato al museo nascente alcuni suoi cartoni e bozzetti.

Da allora le opere iniziarono un’ininterrotta peregrinazione, legata agli eventi drammatici che hanno sconvolto nel tempo la città.

Inizialmente ambientata in alcuni locali dell’ex convento di San Domenico, venne accolta negli anni ’30 nell’ex convento di San Francesco. In seguito ai bombardamenti della Seconda Guerra Mondiale la città si trovò senza opere, molte delle quali furono depositate nella Galleria Nazionale

di Urbino. Un'occasione per una parziale restituzione fu una mostra del 1950, in seguito alla quale vennero riconsegnati dipinti come la Madonna di Crivelli e la Pala "Gozzi" di Lotto.

Per un certo periodo la Pinacoteca fu ospitata nel Palazzo degli Anziani, per essere poi trasferita nell'attuale sede di Palazzo Bosdari dopo gli eventi sismici degli anni '70. Edificio di origine medievale, Palazzo Bosdari venne restaurato nel '500 secondo moduli ricollegabili all'architetto lombardo Pellegrino Tibaldi, documentato in città prima del 1556 (di lui si ricorda l'intervento su Palazzo Ferretti agli Scalzi), diventando esemplare edificio di architettura tardo-manierista.

Successivamente, intorno al 1650 venne acquistato dalla famiglia Bosdari che ne rimase proprietaria fino agli anni '30 del '900; passato quindi di proprietà ai Giacchetti, fu acquistato dal Comune di Ancona nel 1963 e dal 1973 ne ha fatto la sede della Pinacoteca Comunale dedicandola alla memoria di Francesco Podesti.

Recentemente si è aggiunto un nuovo corpo di fabbrica che ha permesso lo spostamento dell'ingresso in vicolo Foschi, una piccola strada a fianco della chiesa di Santa Maria della Piazza, e la stesura di un racconto artistico che alterna antico, moderno e contemporaneo.

La collezione, una delle più importanti delle Marche, ripercorre la storia artistica della Regione dal medioevo ad oggi, vantando capolavori assoluti fra i quali sono da citare la stupenda "Pala Gozzi" di Tiziano Vecellio, prima opera autografa del maestro veneziano, la "Madonna con Bambino" di Carlo Crivelli, la "Sacra Conversazione", detta anche "Pala dell'Alabarda", di Lorenzo Lotto, e opere di Sebastiano Del Piombo, Andrea Lilli, il Guercino, Francesco Podesti e molti altri.

Il Museo ospita anche una importante collezione di opere del Novecento, con opere di Bartolini, Bucci, Cagli, Trubbiani, Enzo Cucchi e altri artisti contemporanei legati in gran parte alla storia del prestigioso Premio Marche. Nel nuovo allestimento è presente una sezione dedicata a mostre temporanee di artisti contemporanei.

III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

SEDE

Pinacoteca Civica "Francesco Podesti" vicolo Foschi, 4 (20 metri alle spalle della chiesa di Santa Maria della Piazza);

ACCESSO

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva dalla Stazione FF.SS autobus n° 1/4 direzione Centro, fermata piazza Kennedy, circa 200 metri a piedi.

In auto : Park Archi (ca. 1,5 km con bus gratuito fino a Piazza Kennedy), Park Traiano e Cialdini (circa 300 mt a piedi).

ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti ascensore e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di accoglienza, pertanto tutto il Museo è visitabile da persone con difficoltà motorie. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita.

MODALITÀ DI ACCESSO:

biglietto intero € 6,00 - biglietto ridotto* € 3,00

Il biglietto intero comprende l'ingresso sia alla Pinacoteca sia al Museo della città di Ancona

*Ridotti : giovani 14-25 anni, oltre i 65 anni, gruppi di almeno 15 persone paganti.

Ingresso Gratuito: fino a 14 anni.

ORARIO DI APERTURA

L'orario di visita della Pinacoteca è il seguente:

martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 16.00 – 19.00 / sabato e domenica ore 10.00 – 19.00

Lunedì e orari di chiusura su prenotazione obbligatoria per scuole e/o gruppi

La biglietteria chiude un'ora prima.

L'orario può subire delle variazioni ed essere ampliato in occasione di ricorrenze particolari e in occasione di vernissage.

ACCOGLIENZA

Un PUNTO DI INFORMAZIONE è individuato all'ingresso della Pinacoteca, dove sono esposti gli orari di apertura, i calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi.

PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e schede in più lingue relative al materiale esposto.

SITO WEB : lo spazio web della Pinacoteca, accessibile dal sito istituzionale Cultura & Turismo – www.comune.ancona.gov.it/ankonline/cultura/, offre essenziali indicazioni e rimanda ai profili Facebook ai quali ci si può iscrivere e che offrono informazioni al cittadino:

Pinacoteca Ancona

(<https://www.facebook.com/PinacotecaAncona/>)

Assessorato Cultura Comune Ancona

(<https://www.facebook.com/AssessoratoCulturaComuneAncona/>)

FRUIZIONE

TUTTE LE SALE di norma sono aperte al pubblico, mentre proseguono i lavori nel chiostro e nei due piani superiori dell'ampliamento.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche e i gruppi è obbligatoria in caso di visite guidate. Le prenotazioni sono calendarizzate. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati dei beni culturali esposti nella Pinacoteca senza pagamento dei diritti di riproduzione è consentita esclusivamente per uso strettamente personale, con strumenti non professionali e senza l'uso del flash (Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio - D.Lgs n.42 del 22 gennaio 2004, artt. 107-109). Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone le cui tariffe sono state approvate con Deliberazione di Giunta n.669/2016. È possibile inviare una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o riprese filmate dei beni esposti al seguente indirizzo: pinacoteca@comune.ancona.it; la persona incaricata è la dott.ssa Lucia Galati.

IV. 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. I reclami, suggerimenti, , commenti, tutti debitamente firmati, possono essere inviati via e-mail: pinacoteca@comune.ancona.it – ufficio.cultura@comune.ancona.it. La Direzione si impegna a rispondere entro 30 giorni.

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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

Il referente per la compilazione della Carta è Lucia Galati, Ufficio Cultura – Comune di Ancona