

# **Carta dei Servizi**

## **Pinacoteca Comunale di Faenza**



Pinacoteca  
Faenza

**Indice**

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO
3. FINALITÀ E MISSIONE
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
5. SERVIZI
6. STANDARD DI QUALITÀ
7. DIRITTI, DOVERI, PARTECIPAZIONE E DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La presente Carta dei Servizi, adottata con deliberazione di Giunta Comunale di Faenza n. 242/2024, in attuazione dell'art. 9 del Regolamento della Pinacoteca Comunale di Faenza, è lo strumento di comunicazione e confronto tra il museo ed il suo pubblico ed individua i servizi che l'istituto si impegna a garantire per il soddisfacimento delle esigenze degli utenti, attenendosi al proprio Regolamento ed alla normativa vigente.

## 1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi della Pinacoteca Comunale di Faenza recepisce i principi stabiliti nei seguenti strumenti legislativi e normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* con particolare attenzione ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- Decreto Legislativo del 30 luglio 1999 n. 286 *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche*, con particolare attenzione all'Art. 11 dedicato alla qualità dei servizi pubblici;
- Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*, con particolare attenzione all'ambito VII che definisce i rapporti tra il museo ed il territorio;
- Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 *Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale*;
- Legge Regionale del 24 marzo 2000, n. 18 *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*;
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003 *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000*;
- Deliberazione della Giunta della Regione Emilia-Romagna n.1450 del 10 settembre 2018 *Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale' e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale*;
- *Codice etico dell'ICOM per i musei*, adottato e revisionato tra il 1986 e il 2004 dall'International Council of Museums, che individua gli standard minimi di pratica e di condotta per i musei e per il loro personale;
- *Raccomandazioni sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi* elaborata da ICOM International Council of Museums.

La Carta dei servizi è soggetta a periodico aggiornamento nel caso di modifica degli standard dei servizi, di nuove esigenze e/o per accogliere suggerimenti e osservazioni da parte degli utenti. In mancanza di particolari necessità, l'aggiornamento avverrà di norma con cadenza triennale.

Il documento è liberamente accessibile attraverso i canali di comunicazione della Pinacoteca Comunale di Faenza ed è consultabile in copia cartacea presso la biglietteria.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Denominazione: Pinacoteca Comunale di Faenza

Sede: Via Santa Maria dell'Angelo, 9 - 48018 Faenza RA

Contatti:

Uffici [infopinacoteca@romagnafaentina.it](mailto:infopinacoteca@romagnafaentina.it) / +39 0546 68 02 51 / +39 334 34 23 389

Biglietteria [biglietteria@pinacotecafaenza.it](mailto:biglietteria@pinacotecafaenza.it) / +39 334 70 69 391

Sito web: [www.pinacotecafaenza.it](http://www.pinacotecafaenza.it)

Facebook: <https://www.facebook.com/pinacotecafaenza/>

Instagram: <https://www.instagram.com/pinacotecafaenza/>

YouTube: [https://www.youtube.com/@pinacoteca\\_faenza](https://www.youtube.com/@pinacoteca_faenza)

## **2.1 NATURA GIURIDICA**

Il Regolamento della Pinacoteca Comunale di Faenza è stato approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale di Faenza prot. n. 386/verbale n. 14, del 25 gennaio 2007.

## **2.2 ACCESSIBILITÀ E ORARI DI APERTURA**

La Pinacoteca Comunale di Faenza è situata all'interno del centro storico cittadino, facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici, quali treno e bus, sia con mezzi propri: per questi ultimi sono garantiti comodi parcheggi a pagamento ubicati nelle immediate vicinanze con possibilità di sosta riservata ai portatori di disabilità. La presenza di segnaletica nelle vie di avvicinamento agevola il raggiungimento della sede museale, facilitato anche dall'inserimento della struttura nei più comuni strumenti di ricerca quali, ad esempio, Google Maps. All'esterno sono presenti indicazioni chiare e ben visibili della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura.

Gli orari di apertura al pubblico ed il tariffario per gli ingressi sono stabiliti in base a Deliberazioni della Giunta Comunale; modalità di accesso, prenotazioni e acquisto dei biglietti sono chiaramente indicate sul sito della Pinacoteca.

In prossimità dell'ingresso principale, in corrispondenza degli uffici museali, vi è l'accesso all'ascensore che conduce a tutti i piani dell'edificio: grazie a questo e alla presenza di servizi igienici adeguati, i percorsi museali sono fruibili anche da utenti con ridotta o impedita capacità motoria.

Tutta la struttura è dotata di collegamento WI-FI gratuito.

## **2.3 STORIA**

Nata nel 1797 e aperta al pubblico nel 1879, la Pinacoteca Comunale di Faenza è il più antico istituto museale faentino e uno dei più antichi in Emilia-Romagna. Il museo si trova nell'ex convento dei Gesuiti – di fondazione seicentesca, con interventi di rinnovamento condotti tra il XVIII e il XIX secolo – oggi Palazzo degli Studi, spazio che condivide con il locale liceo.

La Pinacoteca si articola in dieci sale tra il piano nobile e il secondo piano del Palazzo, accessibile da un ingresso principale, con uno spazio espositivo di richiamo per l'esterno e lo scalone che conduce alla biglietteria.

Le raccolte presero avvio con l'acquisizione di dipinti provenienti dai conventi e dalle chiese a seguito delle soppressioni napoleoniche; la consistenza del patrimonio artistico è stata poi notevolmente aumentata, a partire dal deposito delle opere della Congregazione di Carità e da una sistematica campagna di acquisti.

In linea con gli obiettivi istituzionali, circa duecento opere esposte testimoniano oltre mille anni di storia e di arte a Faenza, dal Medioevo all'età contemporanea, con incursioni nel panorama nazionale e internazionale. Tra gli autori di maggiore rilievo si attestano Giovanni da Rimini, Donatello, Biagio d'Antonio, Marco Palmezzano e Felice Giani. La Pinacoteca ospita inoltre opere dei principali artisti del Novecento italiano, quali Giorgio De Chirico, Giorgio Morandi, Arturo Martini, Mario Sironi e Felice Casorati.

Il valore del patrimonio è confermato dall'attenzione rivolta da studiosi e istituti museali alle opere conservate, anche attraverso la richiesta di partecipazione ai più importanti eventi espositivi nazionali ed internazionali.

Il museo ha sempre mantenuto rapporti con la comunità locale, cooperando con le scuole e le realtà culturali e sociali del territorio alla realizzazione di iniziative per la diffusione della conoscenza del patrimonio e della storia faentina.

### **3. FINALITÀ E MISSIONE**

In linea con l'attuale definizione di Museo data da ICOM, la Pinacoteca Comunale di Faenza è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale, con particolare attenzione alla città di Faenza ed al suo territorio di riferimento.

Aperta al pubblico, accessibile e inclusiva, la Pinacoteca promuove la diversità e la sostenibilità. Opera e comunica in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze. La Pinacoteca, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione e lo studio delle sue collezioni, attraverso la propria attività espositiva e divulgativa.

Assolve la propria missione attraverso lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- dà impulso all'incremento del suo patrimonio artistico;
- sviluppa la ricerca scientifica, la documentazione e l'informazione collaborando e confrontandosi con Università, scuole ed Istituzioni in ambito locale, nazionale ed internazionale;
- organizza eventi, incontri, seminari e convegni;
- partecipa ad iniziative promosse da altri con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- promuove la valorizzazione dell'Istituzione museale e delle collezioni in essa contenute.

La Pinacoteca opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Iniziativa scientifica, attività divulgative, progetti didattici ed in generale tutta la programmazione annuale della Pinacoteca sono regolarmente comunicati attraverso siti web istituzionali, canali social, mailing list, uffici turistici, distribuzione di materiale informativo.

Il flusso delle presenze è costantemente monitorato attraverso la registrazione dei biglietti, emessi anche a titolo gratuito, e la raccolta dei dati su appositi modelli informatizzati.

### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La presente Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

#### **Uguaglianza**

La Pinacoteca Comunale di Faenza eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. La Pinacoteca si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

#### **Imparzialità**

La Pinacoteca Comunale di Faenza ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

#### **Partecipazione**

La Pinacoteca Comunale di Faenza promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

### **Sicurezza e riservatezza**

La Pinacoteca Comunale di Faenza garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

### **Qualità dei servizi**

La Pinacoteca Comunale di Faenza adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalla vigente normativa di riferimento.

La Pinacoteca eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare: per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## **5. SERVIZI**

L'ordinamento della Pinacoteca Comunale di Faenza risponde e si adegua agli standard qualitativi stabiliti dalla attuale normativa nazionale e regionale, e si articola nello svolgimento dei seguenti servizi:

- servizi di apertura e visita;
- accesso al patrimonio;
- progetti ed attività culturali;
- didattica;
- promozione.

### **5.1 SERVIZI DI APERTURA E VISITA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere alla Pinacoteca Comunale di Faenza ed usufruire dei servizi offerti negli orari di apertura e secondo i piani tariffari indicati all'ingresso, sul sito del museo e nelle modalità indicate dalla presente Carta, attenendosi alle comuni norme comportamentali e nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio. Comportamenti ritenuti non idonei dal personale addetto alla biglietteria e/o sorveglianza possono comportare l'allontanamento dal Museo.

Tutti gli spazi dedicati all'esposizione permanente del patrimonio sono fruibili e dotate di supporti alla visita anche per persone con disabilità uditiva, quali pannelli esplicativi in italiano e inglese, didascalie, QR-code con rimando a schede di approfondimento delle opere.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	DESTINATARI, MODALITÀ DI FRUIZIONE E INDICATORI
visita libera non organizzata	possibilità di accedere a tutto il percorso museale negli orari di apertura	<p><b>destinatari:</b> senza restrizioni</p> <p><b>accesso:</b> regolato dal tariffario approvato dalla Giunta del Comune di Faenza</p> <p><b>indicatori:</b> numero di iniziative, numero di partecipanti, livello di gradimento</p>
visita da parte di gruppi organizzati	visite alle collezioni permanenti con o senza guida	<p><b>destinatari:</b> gruppi organizzati</p> <p><b>accesso:</b> regolato dal tariffario approvato dalla Giunta del Comune di Faenza</p> <p><b>modalità:</b> la prenotazione in alcuni casi può essere obbligatoria</p> <p><b>indicatori:</b> numero di iniziative, numero di partecipanti, livello di gradimento</p>
visita guidata organizzata dal museo aperte al pubblico	visite alle collezioni permanenti, anche con focus tematici	<p><b>destinatari:</b> gruppi organizzati</p> <p><b>accesso:</b> regolato dal tariffario approvato dalla Giunta del Comune di Faenza</p> <p><b>modalità:</b> la prenotazione in alcuni casi può essere obbligatoria</p> <p><b>indicatori:</b> numero di iniziative, numero di partecipanti, livello di gradimento</p>
visita a opere non esposte	possibilità di creare eventi con l'esposizione di un'opera normalmente non esposta, anche in collaborazione con operatori culturali del territorio	<p><b>destinatari:</b> gruppi organizzati o partecipazione libera</p> <p><b>accesso:</b> regolato dal tariffario approvato dalla Giunta del Comune di Faenza</p> <p><b>modalità:</b> la prenotazione in alcuni casi può essere obbligatoria</p> <p><b>indicatori:</b> numero di iniziative, numero di partecipanti, livello di gradimento</p>

## 5.2 ACCESSO AL PATRIMONIO

Il museo mette a disposizione per motivi di studio le proprie collezioni e le proprie dotazioni, costituite dalla biblioteca specialistica, dall'archivio cartaceo e dall'archivio fotografico, al fine di favorire la realizzazione di programmi di ricerca, analisi e approfondimenti con particolare riferimento al territorio di riferimento.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	DESTINATARI, MODALITÀ DI FRUIZIONE E INDICATORI
accesso alle opere conservate nei depositi	possibilità di accedere e studiare le opere conservate nei depositi e non esposte	<p><b>destinatari:</b> studiosi e portatori di interesse</p> <p><b>modalità:</b> richiesta formale approvata dalla Direzione e su appuntamento concordato</p> <p><b>indicatori:</b> registrazione degli ingressi</p>
prestito di opere	possibilità di collaborare ad eventi espositivi con il prestito di opere sottoposte a vincolo di tutela	<p><b>destinatari:</b> musei, istituzioni e collezioni pubblici e privati</p> <p><b>modalità:</b> accoglimento di richiesta formale da parte della Direzione e autorizzazione ministeriale</p> <p><b>indicatori:</b> aggiornamento di apposito registro elettronico</p>
consultazione e prestito di materiale librario e archivistico	consultazione dei volumi della biblioteca della Pinacoteca e dei documenti d'archivio	<p><b>destinatari:</b> studiosi e portatori di interesse</p> <p><b>modalità:</b> richiesta formale con tempi e modi di consultazione da concordare</p> <p><b>indicatori:</b> registrazione delle presenze e delle richieste su moduli appositi</p>
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni di materiale d'archivio e immagini delle opere nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore	<p><b>destinatari:</b> studiosi e portatori di interesse</p> <p><b>modalità:</b> l'erogazione del servizio può essere soggetta a pagamento di oneri di riproduzione</p> <p><b>indicatori:</b> archiviazione informatizzata delle richieste</p>



### 5.3 VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO, PROGETTI E ATTIVITÀ CULTURALI

La Pinacoteca Comunale di Faenza promuove e ospita manifestazioni e iniziative di carattere periodico finalizzate alla valorizzazione del patrimonio in essa custodito. La progettazione e la realizzazione di iniziative culturali ed espositive è destinata al pubblico più ampio possibile (famiglie, adulti, gruppi di vario tipo e singoli individui...), in assenza di discriminazioni e di restrizioni, ad eccezione del numero massimo di partecipanti ammissibili sulla base dell'ampiezza degli spazi disponibili.

L'accesso agli eventi culturali ed espositivi può essere a titolo gratuito o a pagamento secondo apposito piano tariffario.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	DESTINATARI, MODALITÀ DI FRUIZIONE E INDICATORI
iniziative speciali volte a promuovere la conoscenza del patrimonio d'arte con originali modalità di interpretare il patrimonio e lo spazio museale favorendo il coinvolgimento del pubblico	<i>Percorsi d'artista</i> : itinerari museali guidati da artisti, filosofi, divulgatori, etc. che propongono al pubblico nuove e personali chiavi di lettura del patrimonio	<b>destinatari</b> : senza restrizioni <b>modalità</b> : accesso regolamentato dal piano tariffario degli ingressi <b>indicatori</b> : registrazione degli ingressi
	<i>Notte al museo</i> : a luci spente la Pinacoteca diventa un luogo suggestivo tutto da scoprire. Muniti di torcia i bambini si addentrano tra i dipinti alla ricerca di dettagli curiosi e di storie fantastiche	<b>destinatari</b> : bambini a partire dai 5 anni <b>modalità</b> : accesso regolamentato dal piano tariffario degli ingressi; prenotazione obbligatoria <b>indicatori</b> : registrazione degli ingressi
percorsi di vista a specifici supportati da attività laboratoriali	attività per bambini per approfondire il patrimonio del museo con un approccio ludico-creativo	<b>destinatari</b> : bambini e famiglie <b>modalità</b> : accesso regolamentato dal piano tariffario degli ingressi; prenotazione obbligatoria <b>indicatori</b> : registrazione degli ingressi
eventi culturali	cicli di conferenze ed eventi su temi attinenti al patrimonio della Pinacoteca e alla città	<b>destinatari</b> : senza restrizioni <b>modalità</b> : accesso libero <b>indicatori</b> : registrazione degli ingressi

eventi espositivi	eventi espositivi temporanei, che possono prevedere anche il prestito di opere da altri musei e istituti culturali	<b>destinatari:</b> senza restrizioni <b>modalità:</b> accesso regolamentato dal piano tariffario degli ingressi <b>indicatori:</b> registrazione degli ingressi
-------------------	--	--

### 5.3 FORMAZIONE E DIDATTICA

La Pinacoteca Comunale di Faenza, sulla base di un piano annuale delle attività, eroga servizi di formazione e didattica rivolti a docenti e studenti di scuole di ogni ordine e grado, associazioni, enti di formazione con possibilità di realizzare visite e percorsi tematici, laboratori artistici, visite animate, attività per persone con disabilità etc.

La Pinacoteca progetta ed eroga attività formativa e didattica per rendere più comprensibili e fruibili al pubblico il proprio patrimonio e sostenere processi di apprendimento, sia formali – cioè collocati all'interno di percorsi didattici strutturati – che informali, cioè rivolti a singoli individui, con la messa a disposizione di strumenti per sostenere l'autoapprendimento.

Destinatari dei processi educativi della Pinacoteca sono la scuola, altri istituti di formazione, associazioni culturali.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	DESTINATARI, MODALITÀ DI FRUIZIONE E INDICATORI
percorsi per le competenze trasversali e orizzontali (PCTO) per studenti delle scuole superiori	progetto in collaborazione con le scuole secondarie di secondo grado cittadine attraverso il quale i ragazzi approfondiscono la conoscenza e contribuiscono alla divulgazione del valore del patrimonio d'arte del museo, compiendo al contempo un'importante esperienza nel campo dei beni culturali	<b>destinatari:</b> studenti, insegnanti, visitatori <b>modalità:</b> libera <b>indicatori:</b> numero di studenti e docenti coinvolti
attività didattica	<i>laboratori:</i> approccio all'arte che stimoli la curiosità, la capacità di osservare e la creatività, riscoprendo la storia del territorio con percorsi caratterizzati da visite guidate animate a tema fra le opere d'arte, seguite da laboratori didattici con materiali di riciclo  <i>visite guidate</i> a tema alle collezioni della Pinacoteca  <i>itinerari personalizzati</i> in accordo con insegnanti ed educatori	<b>destinatari:</b> studenti e insegnanti di scuole di ogni ordine e grado <b>modalità:</b> accesso regolamentato dal piano tariffario dell'attività didattica <b>indicatori:</b> registrazione degli ingressi, numero attività erogate

formazione per adulti	collaborazione con Università della terza età e altri enti di formazione per visite guidate e lezioni	<b>destinatari:</b> senza restrizioni <b>modalità:</b> accesso regolamentato dal piano tariffario degli ingressi <b>indicatori:</b> registrazione degli ingressi
formazione per docenti	su richiesta dei singoli istituti sono previste attività di tipo formativo in ambito di didattica museale ed avvicinamento ai beni culturali	<b>destinatari:</b> insegnanti di scuole di ogni ordine e grado <b>modalità:</b> da concordare in base alle esigenze specifiche

#### 5.4 COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

La Pinacoteca Comunale di Faenza svolge con regolarità l'attività di pubblicazione di materiali editoriali di varia tipologia e supporto, quali ad esempio guida al museo, comunicazione social, video, banche dati.

Il museo produce altresì articoli e contributi specifici da inserire in pubblicazioni di ambito comunale o di terzi per la realizzazione delle proprie finalità e la promozione e la diffusione della conoscenza del proprio patrimonio e dei propri servizi.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	DESTINATARI, MODALITÀ DI FRUIZIONE E INDICATORI
materiali editoriali	studio, progettazione e realizzazione di materiali editoriali di tipologia e su supporti diversificati: video, creazione ed incremento di banche dati	<b>destinatari:</b> senza restrizioni <b>modalità:</b> libera per la produzione di documenti accessibili tramite web e per i materiali a distribuzione gratuita; a pagamento per i materiali in vendita <b>indicatori:</b> registro delle vendite e dati statistici relativi all'utilizzo dei materiali sul sito web/social network
bookshop	vendita di oggettistica e gadget personalizzati e di guide multilingue della Pinacoteca	<b>destinatari:</b> senza restrizioni <b>modalità:</b> a pagamento <b>indicatori:</b> registro delle vendite
comunicazione in rete	incremento e aggiornamento del sito web e della comunicazione social	<b>destinatari:</b> senza restrizioni <b>modalità:</b> libera <b>indicatori:</b> dati statistici relativi all'utilizzo dei materiali sul sito web/social network

Per ulteriori approfondimenti, gli utenti possono richiedere informazioni ai contatti indicati al punto 2 della presente Carta dei Servizi.

## 6. STANDARD DI QUALITÀ

La Pinacoteca Comunale di Faenza ha ottenuto l'accreditamento al Sistema Museale Nazionale ai sensi del DM 113/2018 e così come stabilito nella Delibera regionale n. 503 del 4/4/2022: l'accreditamento si intende come un processo di continuo miglioramento degli standard qualitativi che prosegue anche al di là del riconoscimento attribuito e soggetto a periodiche verifiche. Tali standard sono perseguiti in attuazione a quanto stabilito nei Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ) adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale". I LUQ sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 "Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale' e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

### 6.1 STATUS GIURIDICO

La Pinacoteca dispone di un Regolamento , approvato con atto del Consiglio Comunale di Faenza prot. n. 386/verbale n. 14 del 25 gennaio 2007, contenente denominazione, sede, natura giuridica, missione, patrimonio, funzioni e compiti, ordinamento e assetto finanziario, e della presente Carta dei Servizi, diffusi in modo adeguato.

### 6.2 CONTABILITÀ E RISORSE FINANZIARIE

L'attività della Pinacoteca Comunale di Faenza è definita sulla base del Documento Unico di Programmazione (DUP) e dal Piano Esecutivo di Gestione (PEG) del Comune di Faenza e dell'Unione della Romagna Faentina, in cui annualmente vengono definite le risorse, il personale, le attività, il programma e gli obiettivi da raggiungere.

All'interno del DUP e del PEG la Pinacoteca dispone di un documento economico-finanziario con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese per tipologia).

### 6.3 STRUTTURE, SICUREZZA E UTILIZZO DEGLI SPAZI

Gli aspetti della sicurezza, compresi impianto di antifurto, antintrusione, antincendio, sono descritti nel Facility Report ufficiale della Pinacoteca.

AMBITO	TIPOLOGIA	STANDARD
sicurezza e prevenzione	antifurto, antincendio	presenza di impianti di rilevazione effrazione e fumi sottoposti a manutenzione e verifica periodiche  presenza di guardiana
conservazione e comfort	pulizia	pulizia settimanale con interventi aggiuntivi in caso di necessità

	illuminazione	sistemi di illuminazione a basso impatto energetico e rispondenti ai più alti standard qualitativi per la conservazione e fruizione delle opere
	condizioni microclimatiche	Presenza di impianti atti a mantenere temperatura e umidità costanti
accessibilità	utenti generici	accesso principale
accessibilità	portatori di disabilità	accesso dedicato a portatori di disabilità raggiungibile anche con auto  servizi igienici dedicati  supporti alla visita per persone con disabilità uditiva  <b>obiettivo di miglioramento:</b> predisposizione di percorsi dedicati a ipovedenti e incremento dei supporti per persone con disabilità uditiva

#### 6.4 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

Tutto il personale impiegato presso la Pinacoteca Comunale di Faenza è designato sulla base delle conoscenze e di specifiche competenze finalizzate al corretto ed efficace svolgimento delle funzioni preposte: i requisiti comprendono capacità intellettuali e conoscenze professionali adeguate, unitamente ad un alto profilo deontologico.

AMBITO	TIPOLOGIA	STANDARD
organizzazione	Dirigente Area Cultura, Turismo Sport e Relazioni internazionali	dipendenti URF
	Capo Servizio Musei URF	
	Consulente scientifico	incarico esterno tramite procedura di selezione
	Responsabile della didattica	dipendenti URF
	Registrar	
	n. 3 addetti accoglienza, biglietteria e sorveglianza e supporto alla didattica	dipendenti della ditta aggiudicataria dell'appalto di servizi
	n. 2 addetti alla sorveglianza	volontari AUSER

### 6.5 GESTIONE E CURA DELLE COLLEZIONI

AMBITO	TIPOLOGIA	STANDARD
conservazione	monitoraggio delle condizioni conservative delle opere e verifica di eventuali ammanchi	rilevazione quotidiana
ordinamento e catalogazione	aggiornamento e incremento dei cataloghi e delle schede inventariali	utilizzo di standard redazionali e supporti condivisi
prestito	partecipazione ad eventi espositivi con prestito di opere	approvazione della direzione della Pinacoteca e soggetta ad autorizzazione ministeriale

### 6.6 SERVIZI AL PUBBLICO

AMBITO	TIPOLOGIA	STANDARD
accessibilità	orario di apertura	orario di apertura in linea con gli standard minimi di qualità previsti con possibilità di estensione in caso di eventi e/o per esigenze ed eventi
accoglienza	presenza di segnaletica esterna ed interna facilità di accesso	denominazione ben visibile dall'esterno orario di apertura esposto all'esterno piano tariffario ben visibile in biglietteria e disponibile sui social presenza costante di un operatore presso la biglietteria e raggiungibile tramite i recapiti indicati anche all'esterno del museo

supporti alla visita	disponibilità di supporti cartacei e digitali	<p>guida cartacea breve in italiano e inglese</p> <p>pannelli didattici, anche in inglese, ad introduzione di ogni sezione</p> <p>didascalie per l'identificazione di ciascuna opera</p> <p>QR-Code per l'approfondimento delle singole opere</p> <p>bookshop per la vendita di materiali editoriali e gadget</p>
visite guidate	percorsi di visita su richiesta del pubblico o proposti dal museo	possibilità di prenotazione diretta, via telefono e-mail
didattica	programma dettagliato delle attività	<p>redazione di un programma delle attività con descrizione delle azioni, pubblicato sul sito e promosso nelle scuole</p> <p>ampia diffusione delle proposte tramite i canali di comunicazione</p>
consultazione	accesso alle banche dati e archivi della Pinacoteca	richiesta formale di consultazione per motivi di studio, con modalità regolamentate
riproduzioni	cessione delle immagini delle opere della Pinacoteca nell'ambito del rispetto della normativa sul rispetto del diritto d'autore	l'erogazione del servizio può essere soggetta a pagamento di oneri di riproduzione
comunicazione	comunicati stampa	diffusione delle notizie con collaborazione dell'ufficio stampa e comunicazione istituzionale del Comune di Faenza e dell'Unione della Romagna Faentina
	sito web	<p>pubblicazione di contenuti inerenti il museo e le collezioni</p> <p>pubblicazioni di notizie e informazioni sulle attività del museo e sugli eventi in programma</p>

	canali social	pubblicazione periodica di contenuti sugli eventi del museo e sulle opere in collezione
--	---------------	---

## 7. DIRITTI, DOVERI, PARTECIPAZIONE E DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

### 7.1 DIRITTI

Tutti i cittadini possono accedere alla Pinacoteca Comunale di Faenza e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e dalla presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

La comunicazione della Pinacoteca con gli utenti avviene attraverso i contatti ed i canali di comunicazione indicati al punto 5.4.

Si possono ottenere informazioni di base anche presso:

- IAT Faenza, Voltone Molinella 2 – Faenza;
- URP Comune di Faenza, Piazza Rampi 2 – Faenza;
- sito web del Comune di Faenza ([www.comune.faenza.ra.it](http://www.comune.faenza.ra.it));
- sito web dell'Unione della Romagna Faentina ([www.romagnafaentina.it](http://www.romagnafaentina.it)).

L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto del Regolamento e degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato – unitamente a tutti gli altri dati informativi quali indirizzo, numeri telefonici, posta elettronica e sito internet – tramite i citati strumenti di comunicazione.

L'accesso alla Pinacoteca negli orari di apertura al pubblico è regolamentato da apposito tariffario esposto al pubblico e consultabile sul sito web del museo.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi che organizzano la visita al di fuori degli orari di apertura al pubblico. È anche obbligatoria di norma la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per comunicazione diretta, o tramite telefono e posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile una apposita modulistica reperibile presso la biglietteria.

La corrispondenza può anche essere inviata per posta ordinaria postale agli uffici della Pinacoteca e agli indirizzi di posta elettronica disponibili. Il personale tecnico, scientifico, amministrativo del museo è a disposizione del pubblico su appuntamento e per motivate necessità.

### 7.2 DOVERI

Gli utenti della Pinacoteca Comunale di Faenza sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della Pinacoteca. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nelle modalità indicate dal personale di sorveglianza, i visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso della Pinacoteca i bagagli ingombranti e/o che possano arrecare danno alle opere o all'incolumità degli altri visitatori.

All'interno della Pinacoteca è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone portatrici di disabilità, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive in deroga alle norme di salvaguardia delle opere, come l'uso del flash che rimane vietato, e in deroga con le norme esposte all'ingresso;
- fumare in tutti i locali del Museo ai sensi della L. 3/2003;



- utilizzare il cellulare all'interno degli spazi espositivi in modalità tali da arrecare disturbo ai visitatori;
- consumare cibi e bevande.

### 7.3 PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Pinacoteca Comunale di Faenza svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

AMBITO	TIPOLOGIA	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	conteggio di tutti i biglietti di ingresso, anche a titolo gratuito
controllo del gradimento	rilevazione del grado di soddisfacimento dei visitatori	registrazione dei reclami, con pronta risposta da parte per personale museale  distribuzione periodica di questionari di gradimento  consultazione diretta dei visitatori

La Pinacoteca rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini e questionari e attraverso la raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e devono essere rivolti al Direttore.