



Comune di Cagliari
Assessorato alla Cultura

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Galleria Comunale d'Arte – Musei Civici

Largo Giuseppe Dessì
Tel.070 6777598 fax 070 42091
email: museicivici@comune.cagliari.it

Cagliari 2012

INDICE

Presentazione

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI

Descrizione dei Musei

STORIA E CONTENUTI DEI MUSEI pag. 8
COMPITI E SERVIZI

Impegni e standard di qualità

ACCESSO pag. 15
ACCOGLIENZA
FRUIZIONE
EDUCAZIONE E DIDATTICA
ADESIONE AD INIZIATIVE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI

PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di 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. La presente Carta della qualità dei Servizi museali è inserita nella Carta dei Servizi del Comune di Cagliari approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 25.11.2009.

L'adozione della Carta dei servizi impegnano la Galleria Comunale d'Arte – Musei Civici di Cagliari in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del proprio patrimonio culturale 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.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e del Comune e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso le sedi dei Musei Civici di Cagliari.

La Carta dei Servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice etico dell'ICOM, l'International Council of Museums, per i musei;
- la L.R. 14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*";
- la Deliberazione della Giunta Regionale N. 36/5 DEL 26.7.2005 "*Sistema regionale dei musei. Piano di razionalizzazione e sviluppo*";
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 25.11.2009.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Galleria Comunale d'Arte – Musei Civici di Cagliari, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, si ispirano ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza e imparzialità

La Galleria Comunale d'Arte - Musei Civici erogano 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; garantiscono l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Ispirano 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

È promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possano esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

La Galleria Comunale d'Arte - Musei Civici garantiscono 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.

- Cortesia

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).

- Efficienza ed efficacia

Il Direttore e lo staff della Galleria Comunale d'Arte – Musei Civici di Cagliari perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo le direttive del Servizio di appartenenza.

DESCRIZIONE DELLA GALLERIA COMUNALE D'ARTE – MUSEI CIVICI

La Galleria Comunale d'Arte sorge nell'area dei Giardini Pubblici a nord del quartiere di Castello. Il prospetto principale è stato realizzato nel 1828, mentre il blocco originario del fabbricato, prima sede della polveriera regia, risale alla fine del 1700. E' all'inizio degli anni Trenta che l'edificio diviene Galleria Comunale d'Arte.

L'offerta culturale del Museo, oltre all'attività espositiva, è estesa alla promozione e all'organizzazione di eventi di particolare rilevanza culturale – mostre, convegni, giornate di studio, seminari, concerti e performance teatrali – ed è rivolta a soddisfare richieste di attività culturali ed organizzati da altri enti e istituzioni. Lo svolgimento di questi eventi avviene, solitamente, nella Sala Depero, adatta per l'allestimento di convegni, conferenze e concerti.

Attualmente la Galleria espone due collezioni permanenti: La Collezione Ingrao, una delle più importanti raccolte d'arte italiana del Novecento, e la Collezione Sarda, la cui storia va di pari passo con quella della Galleria, primo Museo Civico della Sardegna.

La Collezione Ingrao

Il percorso della Collezione Ingrao, seguendo un ordine cronologico, parte dalla pittura accademica della seconda metà dell'Ottocento e attraverso gli esiti dell'Impressionismo, del Divisionismo e delle Avanguardie storiche arriva fino al 1918, data della fine della Prima Guerra Mondiale. Un'intera sala del piano terra è dedicata alle opere di Umberto Boccioni. Al primo piano del museo sono esposte opere da ricollegare al “Ritorno all'Ordine”, fenomeno artistico e culturale che ha interessato tutta Europa alla fine della Prima Guerra Mondiale. Si prosegue con i grandi protagonisti dell'arte italiana fra le due guerre, tra i quali: Filippo De Pisis, Giorgio Morandi, Mario Mafai, Fortunato Depero, fino alla satira sociale di Mino Maccari.

La Collezione Sarda

Due grandi sale del Museo custodiscono 74 opere, tra dipinti e sculture, che offrono un panorama esaustivo dell'arte, della storia e della cultura della Sardegna dal 1900 al 1970. Tra le opere più rappresentative i gessi originali di Francesco Ciusa, i dipinti di Giuseppe Biasi, Felice Melis Marini e di Mario Delitala.

La quadreria

In una sorta di deposito visitabile, le opere, provenienti in prevalenza dalla Collezione Ingrao, sono esposte con un criterio che ricorda le quadrerie ottocentesche.

Il museo propone, inoltre, un *percorso slow*, incentrato su quattro opere particolarmente significative delle collezioni, intorno alle quali si è organizzata una comoda postazione fornita di materiali bibliografici e suggerimenti interpretativi dell'opera.

La Galleria offre un percorso specifico per non vedenti, attraverso le sculture delle due collezioni permanenti, testi in braille e in large print per ipovedenti e una pianta del museo in braille.

La Galleria è sede della Biblioteca Specialistica in Storia dell'Arte, costituita da circa 7000 volumi appartenenti al Fondo Ingrao e al Fondo Civico. Situata nell'ala dell'ex archivio, al piano terra del Museo, dispone di una comoda sala di lettura ove sono, inoltre, disponibili alcune postazioni internet. L'accesso alla biblioteca specialistica è libero durante gli orari prestabiliti.

Il servizio di *Giardino da Leggere*, offerto negli spazi all'aperto del giardino, mette a disposizione dei lettori i principali quotidiani locali e nazionali, riviste specializzate in Storia dell'Arte e circa 500 titoli, periodicamente rinnovati, tra romanzi, saggi e libri per ragazzi che sono disponibili per il prestito.

All'ingresso della Galleria, il Book Shop propone libri d'arte, storia della Sardegna e numerosi cataloghi di mostre.

Fanno capo alla Galleria Comunale d'Arte le sedi museali, con esposizioni permanenti e temporanee, appresso descritte:

Il Museo civico d'Arte Siamese "Stefano Cardu", ubicato nella Cittadella dei Musei, Piazza Arsenale 1, è il sesto museo d'arte orientale in Italia e presenta una delle più vaste raccolte di questo tipo in Europa, con una notevole varietà di pezzi artistici di origine e di culture asiatiche diverse.

La storia del Museo inizia il 22 luglio del 1914, quando con una lettera al sindaco Ottone Bacareda il collezionista Stefano Cardu offre in dono alla città una parte della sua collezione. Nel 1918 la sala del nuovo Palazzo Civico che ospita la collezione, arricchita dagli oggetti rimasti di proprietà del Cardu, viene aperta al pubblico. Dopo diverse vicissitudini, nel 1923 si giunge ad una transazione con il Comune di Cagliari che diventa proprietario di tutta la collezione, oggi esposta nelle sale comunali della Cittadella dei Musei.

L'Antico Palazzo di Città ha sede in Piazza Palazzo in uno storico edificio le cui origini si potrebbero far risalire al 9 ottobre del 1331, quando Alfonso IV concesse l'area ai consiglieri della città, affinché vi edificassero un palazzo per tenervi le loro riunioni.

Una riunione del Consiglio Comunale, in data 14 dicembre 1896, decretò il trasferimento dall'antica alla nuova sede municipale, ancora da costruirsi sulla via Roma, nell'area antistante il porto.

Il palazzo è diventato di recente, a seguito di un radicale restauro, sede di alcune collezioni comunali quali il Fondo Etnografico Manconi Passino, il Fondo Ceramico della Collezione Ingrao.

Di recente il Museo è inoltre diventato un polo espositivo del Fondo civico di arte contemporanea e delle mostre temporanee e di mostre temporanee dei risultati di ricerca contemporanei.

Il Sottopiano del Palazzo Civico – SEARCH, situato nell'area sottostante il Palazzo Civico di Via Roma, è stato completamente restaurato e inaugurato nel 2008. In questo spazio è ospitato il SEARCH: Sede Espositiva Archivio Storico Comunale, sezione tematica dedicata alla Cagliari del Novecento e all'esposizione dei beni archivistici comunali. Offre una ricca documentazione: 1.500 foto a partire dalla fine del XIX secolo, 822 cartoline, centinaia di stampe e saggi su Cagliari. Diverse risorse, infine, sono presenti sia in formato cartaceo che digitale.

Attualmente viene adoperato anche come sede ospitante di mostre temporanee, incontri tematici e conferenze.

I Musei Civici di Cagliari sono istituzioni permanenti, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo ambiente, si impegnano ad acquisire, conservare, comunicare e soprattutto esporre le proprie collezioni a fini di studio, di educazione e di diletto. In particolare, valorizzano la propria identità storica di istituzione e contribuiscono a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

La Galleria Comunale d'Arte – Musei Civici, nello svolgimento del proprio compito, assicurano la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la valorizzazione e la fruizione pubblica delle collezioni civiche, attraverso diverse e specifiche attività.

COMPITI E SERVIZI

La Galleria Comunale d'Arte - Musei Civici garantiscono le condizioni preliminari di accessibilità. La raggiungibilità con i mezzi di trasporto pubblici è garantita dai servizi esistenti. Un adeguato piano di segnalazione turistico culturale, esterno e interno al centro storico, indirizza verso le sedi museali gli itinerari culturali dei gruppi turistici.

La Galleria Comunale d'Arte - Musei Civici garantiscono i servizi al pubblico intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico per accedere alle collezioni e per sviluppare con esse un rapporto attivo e proficuo, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti a livello regionale e nazionale. Il personale incaricato favorisce la conoscenza dell'attività scientifica e culturale che vi si svolge.

Le sedi museali sono aperte tutto l'anno, con orario ampio e prolungato. Si garantisce l'apertura per 48 ore settimanali, sabato e domenica compresi. Il giorno di chiusura settimanale della Galleria Comunale d'Arte è il martedì, quello del Museo d'Arte Siamese e dell'Antico Palazzo di Città è il lunedì, il Search è aperto tutti i giorni. Gli orari e le loro eventuali variazioni sono comunicati al pubblico con apposita segnaletica all'esterno degli edifici e tramite i canali di informazione turistica, la stampa locale e gli uffici regionali competenti. Contestualmente vengono aggiornati sui siti ufficiali dei Musei Civici, del Comune e della Regione.

L'ingresso ai Musei è a pagamento, con riduzione prevista per studenti entro i 26 anni d'età e possessori di Carta Giovani 15-29 anni, rilasciata dal Comune di Cagliari. L'ingresso è gratuito per over 65, diversamente abili e accompagnatori.

I visitatori accedono alle sale dopo avere depositato borse, ombrelli e ogni altro materiale ingombrante negli appositi spazi all'ingresso del Museo.

La visita alle collezioni museali, tenuta da storici dell'arte, dura circa 75 minuti; il servizio è gratuito.

I progetti didattici sono elaborati per le scuole di ogni ordine e grado in funzione dei programmi ministeriali in corso di svolgimento e si propongono di avvicinare all'arte le bambine e i bambini dai 4 ai 12 anni, stimolando la curiosità e l'istinto creativo.

Mostre temporanee

Oltre ad ospitare le collezioni permanenti i Musei presentano al pubblico un calendario di mostre temporanee.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

GALLERIA COMUNALE D'ARTE

Accesso

- orario invernale: dal mercoledì al lunedì 10-18;
- orario estivo: dal mercoledì al lunedì 10.00 – 21.00;
chiuso il martedì, il 1° gennaio e il 25 dicembre

- biglietti: intero euro 6.00; ridotto euro 2.50 per scolaresche e insegnanti, studenti entro i 26 anni; possessori Carta Giovani 15-29 anni euro 2.00; cumulativo con Museo d'Arte Siamese "Stefano Cardu" e Antico Palazzo di Città euro 8.00; cumulativo ridotto euro 4.00; gratuito per bambini entro i 6 anni, diversamente abili e loro accompagnatori, persone oltre 65 anni. Servizio di visita guidata incluso nel costo del biglietto.
Biglietto per progetto laboratorio euro 4,00 ad alunno; costo complessivo per laboratorio annuale (8 incontri) euro 20.00 ad alunno;
Ingresso gratuito in occasione di attività promozionali e sperimentali del Museo.

Accoglienza

- informazioni e orientamento: il personale della biglietteria fornisce informazioni e consigli sulle esposizioni del Museo e sulle eventuali mostre e manifestazioni in corso; distribuisce i pieghevoli, disponibili in italiano e inglese, e la Carta dei Servizi; la descrizione dei servizi offerti è disponibile all'ingresso in sei lingue, italiano, francese, inglese, russo, spagnolo, tedesco;
- informazioni on line: www.galleriacomunalecagliari.it;
- segnaletica: il percorso di visita è facilitato dall'appropriata segnaletica interna;
- accesso disabili: rampe di accesso e ascensore;

- all'ingresso del Museo è situato il guardaroba, mentre i servizi igienici sono situati al piano terra (per i diversamente abili) e al primo piano.

Fruizione

- ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è fruibile il 100 % delle sale allestite e del materiale in esposizione, eventuali disservizi sono segnalati presso la biglietteria e nelle bacheche esterne all'edificio;
- strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: cataloghi delle collezioni del Museo, acquistabili presso il book shop, pieghevoli in italiano e inglese, fogli di sala con note biografiche su tutti gli artisti esposti, in italiano e inglese, visite guidate gratuite;
- Strumenti specifici per categorie svantaggiate: catalogo in *braille* per non vedenti e in *large print* per ipovedenti e percorso tattile.

Educazione e didattica

- orario per informazioni e assistenza con personale qualificato: tutti i giorni negli orari di apertura dei Musei;
- Alfabeto dell'Arte: didattica per adulti attraverso l'organizzazione di incontri e conferenze;
- progetti didattici appositamente elaborati per le scuole di ogni ordine e grado;

Adesione ad iniziative nazionali e internazionali:

Settimana della Cultura, Giornata Europea del Patrimonio, Monumenti Aperti, Giornata del Contemporaneo, Giornata Internazionale dei Musei.

MUSEO CIVICO D'ARTE SIAMESE "STEFANO CARDU"

Accesso

- orario invernale: dal martedì alla domenica 10.00-18.00;
- orario estivo: dal martedì alla domenica 10.00 – 20.00;
chiuso il lunedì, il 1 gennaio e il 25 dicembre
- biglietti: intero euro 2.00; ridotto euro 1.00 per scolaresche e insegnanti, studenti entro i 26 anni; possessori Carta Giovani 15-29 anni; cumulativo con Galleria Comunale d'Arte e Antico Palazzo di Città euro 8.00; cumulativo ridotto euro 4.00; gratuito bambini entro i 6 anni, diversamente abili e loro accompagnatori, persone oltre 65 anni, gratuito per attività promozionali sperimentali. Servizio di visita guidata incluso nel costo del biglietto.
Possibilità di usufruire di laboratori didattici per scuole elementari; biglietto per progetto laboratorio euro 1.50 ad alunno.

Accoglienza

- informazioni e orientamento: il personale della biglietteria fornisce informazioni sulle esposizioni del Museo e sulle eventuali mostre e manifestazioni in corso; distribuisce i pieghevoli, disponibili in lingua italiana e inglese, e la Carta dei Servizi;
- segnaletica: il percorso di visita è facilitato dall'appropriata segnaletica interna;
- accesso disabili: rampe di accesso.

Fruizione

- ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è fruibile il 100 % delle sale allestite e del materiale in esposizione, eventuali disservizi sono segnalati presso la biglietteria.
- strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: è in corso di ripubblicazione il catalogo delle collezioni del Museo acquistabile presso il book shop, sono presenti pieghevoli in italiano e inglese, visite guidate gratuite.

Educazione e didattica

- orario per informazioni e assistenza con personale qualificato: tutti i giorni negli orari di apertura dei Musei.

Adesione ad iniziative nazionali e internazionali:

Settimana della Cultura, Giornata Europea del Patrimonio, Monumenti Aperti, Giornata Internazionale dei Musei.

ANTICO PALAZZO DI CITTA'

Accesso

- orario invernale: dal martedì alla domenica 10.00-18.00;
- orario estivo: dal martedì alla domenica 10.00 - 21.00;
chiuso il lunedì, il 1 gennaio e il 25 dicembre
- biglietti: intero euro 4.00; ridotto euro 2.50 per scolaresche e insegnanti, studenti entro i 26 anni; possessori Carta Giovani euro 2.00; cumulativo con Galleria Comunale d'Arte Museo d'Arte siamese "Stefano Cardu" euro 8.00; cumulativo ridotto euro 4.00; gratuito bambini entro i 6 anni, diversamente abili e loro accompagnatori, persone oltre 65 anni, gratuito per attività promozionali sperimentali. Servizio di visita guidata incluso nel costo del biglietto.
Biglietto per progetto laboratorio euro 3,00 ad alunno; costo complessivo per laboratorio annuale (8 incontri) euro 20.00 ad alunno.

Accoglienza

- informazioni e orientamento: il personale della biglietteria fornisce informazioni sulle esposizioni del Museo e sulle eventuali mostre e manifestazioni in corso; distribuisce i pieghevoli, disponibili in lingua italiana e inglese, e la Carta dei Servizi;
- segnaletica: il percorso di visita è facilitato dall'appropriata segnaletica interna;
- accesso disabili: rampe di accesso e ascensore.

Fruizione

- ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è fruibile il 100 % delle sale allestite e del materiale in esposizione, eventuali disservizi sono segnalati presso la biglietteria.

Educazione e didattica

- orario per informazioni e assistenza con personale qualificato: tutti i giorni negli orari di apertura dei Musei.

Adesione ad iniziative nazionali e internazionali:

Settimana della Cultura, Giornata Europea del Patrimonio, Monumenti Aperti, Giornata del Contemporaneo, Giornata Internazionale dei Musei.

SOTTOPIANO DEL PALAZZO CIVICO - SEARCH

Accesso

- orario invernale: tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00;
- orario estivo: tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.
chiuso il 1° gennaio e il 25 dicembre
- biglietto di ingresso: gratuito
- affitto sala conferenze:
 - mezza giornata € 250,00 + IVA;
 - giornata intera € 350,00 + IVA;

Accoglienza

- informazioni e orientamento: il personale della biglietteria fornisce informazioni sulle esposizioni del Museo e sulle eventuali mostre e manifestazioni in corso; distribuisce i pieghevoli, disponibili in lingua italiana e inglese, e la Carta dei Servizi;

- segnaletica: il percorso di visita è facilitato dall'appropriata segnaletica interna;
- accesso disabili: ascensore dall'ingresso principale del Palazzo Civico.

Fruizione

- ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è fruibile il 100 % delle sale allestite e del materiale in esposizione, eventuali disservizi sono segnalati presso la biglietteria.

Adesione ad iniziative nazionali e internazionali:

Settimana della Cultura, Giornata Europea del Patrimonio, Monumenti Aperti, Giornata Internazionale dei Musei.

NOTE

Tel.0706777598 Fax. 07042091

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni