



Comune di  
**Collesalvetti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

**CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI  
DELLA  
PINACOTECA COMUNALE  
"CARLO SERVOLINI"**

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 105 del 04.10.2016



Comune di  
**Collesalveti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

**PINACOTECA COMUNALE "CARLO SERVOLINI"**

**CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

**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. 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.

**I. I PRINCIPI**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" di Collesalveti si ispira ai seguenti "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVIT in particolare la n. 88/2010 e la n.3/2012.

**\* Trasparenza**

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012 ). 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.



## Comune di Collesalvetti

PROVINCIA DI LIVORNO

### ✦ Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Pinacoteca 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 Conservatore della Pinacoteca e l'Ufficio Cultura del Comune di Collesalvetti 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 "Carlo Servolini" 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 Collesalvetti. La Pinacoteca dipende funzionalmente dall'Ufficio Cultura.

Le finalità, i principi di funzionamento e i servizi erogati dalla Pinacoteca sono contenuti nel "*Regolamento della Pinacoteca Carlo Servolini*" adottato con Delibera del Consiglio Comunale n. 121 del 11.12.2008.

**SEDE:** Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" ha sede presso Palazzo Romboli di proprietà del Comune di Collesalvetti, sito in Via Umberto I, n. 63.

Indirizzi: Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini", Via Umberto I, n. 63, Comune di Collesalvetti 57014 Collesalvetti. Tel. (+39)0586.980227-255, e-mail: [pinacoteca@comune.collesalvetti.li.it](mailto:pinacoteca@comune.collesalvetti.li.it).

**STORIA E ATTIVITÀ:** la Pinacoteca intitolata a Carlo Servolini (Livorno 1876 - Collesalvetti 1948) è frutto delle donazioni di Luigi Servolini al Comune di Collesalvetti. Inaugurata nel 2006 in concomitanza con la pubblicazione della monografia ragionata di Carlo Servolini, è stata



## Comune di Collesalveti

PROVINCIA DI LIVORNO

definitivamente aperta al pubblico nel dicembre del 2008, con sede espositiva presso Palazzo Romboli in Collesalveti.

La Pinacoteca si articola in due sezioni: la prima è costituita dalla collezione permanente di dipinti e opere grafiche di proprietà del Comune di Collesalveti; la seconda ospita invece mostre temporanee programmate dal curatore.

Nell'ambito della prima sezione si prevedono percorsi espositivi a rotazione, previsti al fine di promuovere l'intera collezione permanente del Comune di Collesalveti.

### **La collezione permanente**

La Pinacoteca offre un percorso espositivo di oltre sessanta opere, articolato in quattro sale: la Sala Servolini, recentemente destinata alle esposizioni temporanee, ospita negli intervalli tra le diverse mostre, una selezione del nucleo di dipinti del Novecento Italiano degli anni Cinquanta e Sessanta di proprietà del Comune di Collesalveti, tra cui Renato Guttuso, Domenico Purificato, Gastone Breddo, Arnaldo Carpanetti, Piero Albizzati, Lucio Bernardi; il corridoio centrale è stato adibito a partire dal 2015 al percorso dal titolo "Le Avanguardie della Pinacoteca", comprendente opere di Mario Petri, Giancarlo Cocchia, Krimer (Cristoforo Mercati).

A partire dallo stesso 2015 le acqueforti di Carlo Servolini sono state esposte nella galleria laterale, dedicata specificatamente alla grafica presente in Pinacoteca.

Infine la Sala storica della Pinacoteca è destinata alla stagione livornese e toscana dagli anni Venti agli anni Sessanta del Novecento, con opere di Carlo Servolini, Guglielmo Micheli, Giovanni Lomi, Giovanni March, Renato Natali, Carla Celesia di Vegliasco, Anchise Picchi.

### **Le mostre temporanee**

La Pinacoteca ha avviato nel 2008 un ciclo di iniziative culturali volte a promuovere la stagione figurativa toscana più vicina storicamente e stilisticamente a Carlo e Luigi Servolini.

Un'intensa attività espositiva ha contrassegnato il calendario della Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" ospitando alcune tra le più importanti personalità del panorama artistico del Novecento toscano, con particolare attenzione alle figure dimenticate.

Tra i più significativi artisti che in questi anni sono stati valorizzati negli spazi della Pinacoteca si segnalano Gastone Razzaguta, Giovanni Zannacchini, Manlio Martinelli, Antonio Antony de Witt, Guglielmo Micheli, Corrado Michelozzi, Virgilio Marchi, Irma Pavone Grotta, Corrado Carmassi, Giancarlo Cocchia.

**MISSIONE:** la Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" di Collesalveti ha il compito primario di custodire, conservare, salvaguardare, valorizzare e promuovere la conoscenza dei beni storico - artistici di proprietà del Comune di Collesalveti, e inoltre, di svolgere attività culturali ad essi collegate.

A questo scopo la Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" si propone di:

- assicurare la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione e lo studio delle sue collezioni, attraverso la propria attività espositiva e divulgativa compreso il prestito di opere;
- dare impulso all'incremento del suo patrimonio artistico;
- promuovere la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- sviluppare la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- svolgere attività educative e didattiche;



## Comune di Collesalveti

PROVINCIA DI LIVORNO

- organizzare mostre incontri, seminari e convegni;
- collegarsi e partecipare ad intese e iniziative con Istituzioni e Enti analoghi a livello regionale e nazionale.

La Pinacoteca Comunale “Carlo Servolini”, inoltre, nell’ambito delle proprie competenze istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati finalizzati all’ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni artistici e culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalla Soprintendenza locale, con la Regione Toscana.

La Pinacoteca Comunale “Carlo Servolini” instaura inoltre una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado, presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura artistica locale.

La Pinacoteca Comunale “Carlo Servolini” ha poi facoltà, nel rispetto delle norme vigenti, di stipulare accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell’ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

### III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA’

#### ACCESSO

**ACCESSIBILITÀ ESTERNA:** la Pinacoteca Comunale “Carlo Servolini” è accessibile: con i Bus (stazione Bus – Piazza Grande Livorno o Terminal bus Sesta Porta Pisa ), con il treno dalla stazione ferroviaria di Livorno o Pisa con successivo collegamento bus come precedentemente indicato; con i mezzi privati provenendo da Nord con l’autostrada A12 uscita Collesalveti e SCG Firenze-Pisa-Livorno uscita Vicarello, provenendo da sud A12 uscita Collesalveti. Sono presenti parcheggi pubblici gratuiti con posti riservati ai disabili.

**ACCESSIBILITA’ 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 individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d’uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** l’accesso è gratuito.

#### ORARIO DI APERTURA

La Pinacoteca Comunale “Carlo Servolini” si impegna a garantire almeno un’apertura settimanale ad eccezione dei giorni di Natale, Santo Stefano e Capodanno. L’orario di visita è il seguente: ogni giovedì ore 15.30 – 18.30. L’orario può subire variazioni ed essere ampliato in occasione di ricorrenze particolari o mostre temporanee opportunamente comunicate.

La Pinacoteca è visitabile anche su prenotazione, per scuole e gruppi. In tali occasioni si prevedono visite guidate gratuite a cura del Conservatore.

#### ACCOGLIENZA



## Comune di Collesalveti

PROVINCIA DI LIVORNO

Un punto d'informazione è individuato all'ingresso della Pinacoteca, dove sono esposti con gli orari di apertura, i calendari delle iniziative per il pubblico e copia della Carta dei Servizi.

Piante di orientamento dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto.

**SITO WEB:** Lo spazio web della Pinacoteca, accessibile dal sito istituzionale [www.comune.collesalveti.li.it](http://www.comune.collesalveti.li.it), offre essenziali indicazioni e rimanda al profilo facebook Pinacoteca Comunale "Carlo Servolini" al quale ci si può iscrivere e che offre informazioni sulle mostre in corso e un'ampia galleria di testi e immagini su quelle passate.

**INFORMAZIONI:** tutte le informazioni relative alle attività ed alle prenotazioni della Pinacoteca "Servolini" possono essere richieste direttamente mediante accesso all'Ufficio Cultura sito in via Bixio,19 Collesalveti aperto al pubblico il martedì ed il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00, via e.mail all'indirizzo [pinacoteca@comune.collesalveti.li.it](mailto:pinacoteca@comune.collesalveti.li.it), a mezzo fax 0586980254, tel. 0586 980227-255.

### **FRUIZIONE**

Tutte le sale di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa il pubblico ne è informato. Nel punto informazione è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro. L'elenco è aggiornato continuamente.

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.

### **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

Visite guidate gratuite e itinerari tematici sono organizzati nel corso dell'anno. Un calendario di iniziative è programmato con cadenza annuale. Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile al punto informazione e online sullo spazio web della Pinacoteca e sul sito istituzionale [www.comune.collesalveti.li.it](http://www.comune.collesalveti.li.it), che vengono aggiornati tempestivamente. La diffusione delle informazioni è attraverso mailing-list, stampa, web.

### **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La Pinacoteca collabora con la Biblioteca Comunale situata in Via Umberto I, n. 34 e mette a disposizione cataloghi e materiale informativo prodotto in occasione delle mostre temporanee.



Comune di  
**Collesalveti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

#### **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

**RAPPORTI CON IL PUBBLICO:** è a disposizione del pubblico presso il Punto Informazione il Registro dei visitatori, dove è possibile registrare la propria presenza ed i propri contatti per ricevere informazioni sugli eventi della Pinacoteca. Il Registro è visionato mensilmente dall'Ufficio Cultura. Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. Sarà valutato ogni reclamo, formale o informale.

L'Ufficio incaricato della gestione dei reclami è l'Ufficio Cultura.

Reclami puntuali/suggerimenti possono essere presentati avvalendosi del modulo allegato (Allegato A) disponibile al punto informazione o scaricabile dal sito nella sezione dedicata alla Pinacoteca. I moduli saranno depositati in apposito contenitore presente al punto informazione.

Inoltre sarà possibile utilizzare la piattaforma on line presente sul sito del Comune di Collesalveti per la trasmissione delle segnalazioni.

E' possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo [pinacoteca@comune.collesalveti.li.it](mailto:pinacoteca@comune.collesalveti.li.it) o un fax al numero 0586/980254. Al reclamo viene data risposta entro 30 giorni.

La Pinacoteca effettua un monitoraggio periodico dei reclami.

**MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI:** per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti, periodicamente (almeno una volta l'anno sul gradimento generale sui servizi al pubblico del museo; periodicamente sulle iniziative speciali per il pubblico – conferenze, attività educative ecc.) viene sottoposto ai visitatori un questionario, tradotto in quattro lingue, secondo il modello di questionario messo a disposizione dalla Regione Toscana nell'ambito del progetto "Scheda di rilevazione sui visitatori dei Musei" (allegato B).

La Pinacoteca "Carlo Servolini" si impegna a conservare e proteggere e valorizzare il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo.

#### **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI.**

La presente carta è esposta al pubblico nella sala d'ingresso della Pinacoteca e inoltre è a disposizione gratuitamente del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e su web. Essa è sottoposta a un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.



Comune di  
**Collesalvetti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

Allegato A

**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 \_\_\_\_\_ E.MAIL \_\_\_\_\_

**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**





Comune di  
**Collesalveti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

**Allegato B**

*La ringraziamo di aver visitato la Pinacoteca e le chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario. Il suo aiuto ci aiuterà così a migliorare il servizio offerto.*

**E' la prima volta che visita la Pinacoteca ?**

Sì  No

**Come ne è venuto a conoscenza ?**

Da una pubblicazione /guida (quale?) \_\_\_\_\_   
Da amici/parenti   
Attraverso Internet   
Da un pieghevole/locandina   
Da un articolo su una rivista/giornale (quale?) \_\_\_\_\_   
Dalla radio/TV   
Casualmente, passando davanti alla Pinacoteca   
Conoscevo già la Pinacoteca   
Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Con chi ha visitato la Pinacoteca?**

In gruppo organizzato  Da solo  In coppia  Con famiglia (figli)  Con parenti/amici

**Per quale motivo ha visitato la Pinacoteca?**

Interesse specifico sulla raccolta   
Come parte di una visita turistica nella zona/città   
Interesse di studio/professionale   
Per accompagnare amici/conoscenti   
Per visitare una mostra o partecipare ad una iniziativa in corso   
Per trascorrere del tempo libero   
Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Quanto tempo è durata la visita?**

Meno di 30 minuti  Da 30 minuti a 1 ora  Da 1 a 2 ore  Più di 2 ore



Comune di  
**Collesalvetti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

**In generale è soddisfatto della visita?**

Per niente  Poco  Abbastanza  Molto

**Ritiene soddisfacenti i seguenti servizi?**

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'allestimento (luci, collocazione delle opere ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli per raggiungere la Pinacoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dove abita?**

- In questa provincia  
 In Italia (indicare la provincia) \_\_\_\_\_  
 All'estero (indicare la nazione) \_\_\_\_\_

**Sesso**

M  F

**Qual è la sua età?**

Meno di 18  tra 18 e 30  tra 31 e 45  tra 46 e 65  più di 65

**Qual è il suo titolo di studio?**

Elementare  Medie inferiori   
Diploma medie superiori  Laurea o titoli post-laurea

**Per finire, qual è l'aspetto della Pinacoteca che ha trovato di maggior gradimento?**

\_\_\_\_\_



Comune di  
**Collesalveti**  
PROVINCIA DI LIVORNO

**E qual è, a suo giudizio, un aspetto della Pinacoteca che può essere migliorato?**

---

**Altre osservazioni e suggerimenti:**

---

*Data e orario della visita* \_\_\_\_\_

*Grazie per la cortese collaborazione!*

