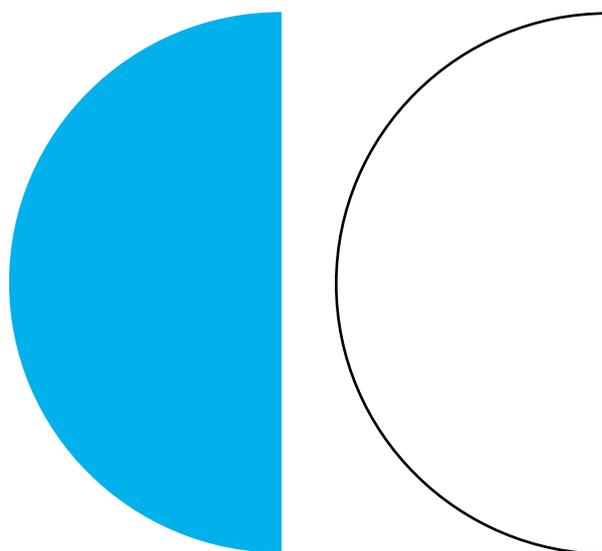


CARTA DEI SERVIZI



PINACOTECA
CIVICA di Como

INDICE

PRESENTAZIONE DEL MUSEO	5
POSIZIONE E ACCESSO	5
SERVIZI DI ACCOGLIENZA	5
Orari e biglietteria	
Prenotazioni	
Punto informazioni	
Famiglie e bambini	
ACCESSIBILITÀ	7
SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI	7
Articolazione degli spazi	
Comunicazione nell'allestimento	
Depositi	
IMPIANTI DI SICUREZZA	8
SPAZI PER IL PUBBLICO	9
SERVIZI DI OSPITALITÀ	9
VALORIZZAZIONE	9
Esposizioni temporanee	
Attività di promozione del patrimonio	
Pubblicazioni e Cataloghi	

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	10
SERVIZI EDUCATIVI	10
SERVIZI SPECIALISTICI	10
RAPPORTI CON IL TERRITORIO	11
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	11
INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO	12
STANDARD DI QUALITÀ	12
RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	13
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	13
DOVERI DEGLI UTENTI	13
COMUNICAZIONE	14
REVISIONE E AGGIORNAMENTO	14

PREMESSA

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è uno strumento che fissa i principi e le regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative, nonché supporta la direzione museale a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

In altre parole, la Carta dei servizi 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 possibili forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono derivare anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

PINACOTECA CIVICA

Via Diaz, 84 22100 Como

Reception +39 031 269869

Segreteria +39 031 252552

www.oggiacomo.it

e-mail pinacoteca@comune.como.it

FB | IG | YouTube @museicivicocomo



PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Natura giuridica

La Pinacoteca, con sede in Palazzo Volpi, è una delle quattro sedi dei Musei civici ed è di proprietà del Comune di Como. La gestione è affidata al Settore Musei.

Struttura

Inaugurata nel 1989 nel seicentesco Palazzo Volpi, la Pinacoteca, che si sviluppa lungo 3 piani espositivi, conserva ed espone le opere pittoriche e scultoree patrimonio della città, coprendo un arco cronologico che dal Medioevo arriva sino al Contemporaneo.

Mission

La mission della Pinacoteca è la tutela, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio culturale cittadino. La Pinacoteca è Museo civico, fortemente inserito nel contesto cittadino e intesse relazioni con tutte le realtà culturali, sociali, economiche e formative che direttamente o indirettamente collaborano alla migliore diffusione e conoscenza del patrimonio.

POSIZIONE E ACCESSO

La Pinacoteca si trova nel centro storico, in zona traffico limitato (ZTL), raggiungibile a piedi dalle fermate autobus di Piazza Vittoria (260 m – 3') o dalle stazioni dei treni di Como Borghi (850m – 10'), Como Lago (1 Km – 13'), Como S. Giovanni (1,1 km – 13').

I parcheggi più vicini sono quelli di Viale Varese (400 m – 5') o l'autosilo comunale di Via Adriano Auguadri (500 m – 6').

La Pinacoteca è localizzabile attraverso Google Maps.

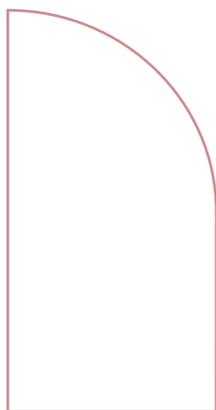
SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

Orari e biglietteria

La Pinacoteca è aperta da martedì a domenica dalle 10.00 alle 18.00 con orario continuato. L'ultimo ingresso è previsto alle 17.30. Giorno di chiusura lunedì. In occasioni di ponti e festività gli orari potrebbero variare. L'ingresso è a pagamento.

Oltre ai biglietti singoli è possibile acquistare biglietti combinati o



card annuali. Biglietti, tariffe e orari di apertura sono consultabili al seguente [link](#)

Il biglietto è acquistabile in biglietteria, pagando in contanti o con carte di credito o tramite vivaticket al seguente [link](#)

Le tariffe, le agevolazioni, le gratuità sono stabilite e aggiornate annualmente dall'Amministrazione comunale su proposta della Direzione dei Musei.

Prenotazioni

Non è richiesta la prenotazione per i singoli visitatori.

La prenotazione è fortemente consigliata per scuole e gruppi, scrivendo una mail all'indirizzo pinacoteca@comune.como.it.

Le scuole e i gruppi possono effettuare il pagamento anticipato dei biglietti tramite bonifico bancario.

Punto informazioni

Il personale incaricato all'accoglienza, identificabile grazie alla divisa e/o un badge, è a disposizione del visitatore per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi, dando le informazioni essenziali sulle collezioni, l'edificio, le sezioni espositive, le iniziative in corso, l'eventuale chiusura di una più sale o l'eventuale assenza di opere per mostre o restauri.

Presso la biglietteria sono reperibili brochure illustrative del patrimonio museale con planimetrie delle sezioni espositive o pieghevoli informativi di attività ed eventi, in italiano e inglese.

E' disponibile una webapp gratuita con tre tipologie di percorsi di visita, in italiano e inglese, fruibile direttamente dal proprio dispositivo mobile.

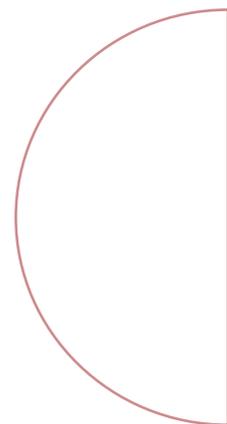
È disponibile al pubblico, al costo di € 14,00, la guida cartacea della Pinacoteca con una selezione di 50 opere esposte.

Una selezione di opere delle collezioni della Pinacoteca sono inoltre fruibili digitalmente su www.lombardiabeniculturali.it/sirbec e sulla piattaforma Google Arts&Culture

Famiglie e bambini

Il museo è dotato di nursery con fasciatoio al primo e al secondo piano ammezzato.

Periodicamente il museo organizza laboratori o visite dedicate ai bambini. È previsto anche un servizio a pagamento per la realizzazione di visite e laboratori didattici, tramite una società esterna, previa prenotazione obbligatoria.



ACCESSIBILITÀ

L'accesso al museo è garantito alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote grazie alla presenza di rampe e ascensore. L'accesso al museo per le persone su sedia a ruote avviene attraverso rampa il cui accesso è dal portone lato destro dell'ingresso principale. Il personale di accoglienza, al momento dell'arrivo del visitatore con disabilità, si occupa dell'apertura del portone e di far accedere l'utente, indicando poi le vie di accesso alle sezioni museali. L'unica sezione che attualmente non è accessibile a persone su sedia a ruote è quella del Rinascimento, a causa della presenza di un gradino. Il personale è formato per la gestione del piano di emergenza in presenza di persone con ridotta mobilità.

La sezione Medioevo è attrezzata per la fruizione dei non vedenti o ipovedenti, attraverso didascalie in braille e percorsi tattili sui reperti lapidei.

Al piano terra sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

Al seguente [link](#) è presente una descrizione dettagliata della Pinacoteca dal punto di vista dell'accessibilità.

SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

Collezioni

Le collezioni, che dal Medioevo arrivano sino al Contemporaneo, si sono costituite attraverso lasciti, donazioni, acquisti e documentano l'arte del territorio a partire dagli edifici religiosi, passando per la ritrattistica, il paesaggio, la pittura di genere, sino alle ricerche novecentesche e contemporanee legate al Futurismo, al Razionalismo e al design.

Articolazione degli spazi

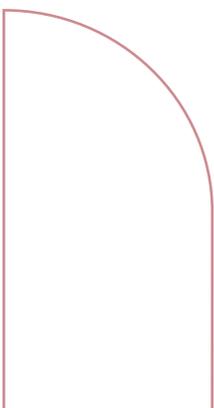
Il museo, articolato su tre piani, è suddiviso in quattro macro-sezioni permanenti: Medioevo, Rinascimento, Quadreria storica, Novecento e Contemporaneo:

piano rialzato:

- Sezione Medievale: ospita opere di pittura e scultura dall'Alto Medioevo al Trecento;
- Sezione Rinascimento: ospita opere di pittura e scultura del Rinascimento lariano e opere datate al XV secolo;
- Sala dei Ritratti Gioviani: ospita una parte della collezione di Ritratti degli Uomini illustri dell'umanista Paolo Giovio;

piano primo:

- Sale espositive per mostre temporanee;
- Campo Quadro, spazio espositivo temporaneo;
- Sezione Quadreria in cui sono esposte opere dal Cinquecento



all'Ottocento;

- Sala restauri

piano secondo:

- Sezione Novecento, dall'esperienza futurista di Antonio Sant'Elia, alle esperienze degli anni '30 e '40 del Gruppo Como, da Giuseppe Terragni e l'Asilo Sant'Elia a Mario Radice e gli architetti, da Ico Parisi fino al contemporaneo locale.
- Aule didattiche dedicate ad attività e laboratori

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Comunicazione nell'allestimento

Tutte le opere esposte sono accompagnate da didascalie in italiano e in inglese nelle sezioni Quadreria e Novecento.

Le sale dedicate ad Antonio Sant'Elia, Giuseppe Terragni e Mario Radice sono dotate di pannelli esplicativi in italiano e inglese e di strumenti multimediali (touch screen e qr code) con contenuti aggiuntivi e di approfondimento.

Il percorso espositivo si sviluppa in ordine cronologico secondo un progetto scientifico che raggruppa le opere per tematica, autori, provenienza, epoca.

Depositi

L'accesso al patrimonio conservato nei depositi, per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla Direzione museale. La consultazione di alcuni materiali può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi. Il patrimonio in deposito è inoltre talvolta fruibile al pubblico in particolari occasioni/ricorrenze, solitamente in gruppi precostituiti e su prenotazione.

IMPIANTI DI SICUREZZA

La Pinacoteca adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative delle opere.

Il sistema di allarme è acustico e luminoso, il piano di evacuazione è segnalato in alcuni punti sulle pareti, le vie d'uscita conducono all'esterno o alle uscite di emergenza.

Gli Uffici Tecnici effettuano il monitoraggio e la manutenzione periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale. Il personale di custodia effettua quotidianamente il controllo delle corrette condizioni dei dispositivi di sicurezza presenti.



Periodicamente viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

SPAZI PER IL PUBBLICO

La Pinacoteca è dotata di n.2 aule didattiche al secondo piano e di una sala conferenze con 60 posti a sedere, dotata di impianto audio, microfoni e videoproiettore, al primo piano. Dispone inoltre di un cortile interno dotato di sedute.

Sono consentite forme di utilizzo di tali spazi, in orari di apertura e non, previa valutazione dell'iniziativa da parte della Direzione museale e dietro pagamento del canone di concessione nonché dell'eventuale corrispettivo straordinario del personale di custodia. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dall'Amministrazione comunale, in base a quanto disposto nell'apposito disciplinare di concessione. L'utilizzo a titolo gratuito degli spazi per iniziative di tipo culturale è previsto solo per iniziative di tipo culturale.

SERVIZI DI OSPITALITÀ

All'ingresso della Pinacoteca, al piano rialzato, sono presenti armadietti contenitori con serratura, per il deposito di giacche, borse, zaini voluminosi e un'area ristoro con distributori automatici di caffè bibite e snack. La privilegiata posizione della Pinacoteca nel centro storico offre inoltre ai visitatori la possibilità di usufruire dei servizi presenti nelle vicinanze (bar, ecc.).

All'ingresso è inoltre presente un bookshop con una selezione di volumi e cataloghi legati alle collezioni.

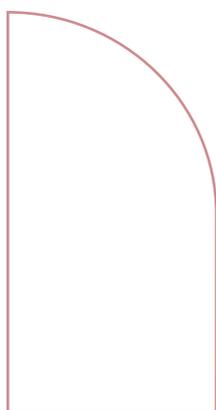
VALORIZZAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il sito istituzionale e oggiacomo.it, newsletter comunale comuniCO, e attraverso le pagine social @museicivicocomo.

Inoltre stampa e distribuisce materiale informativo sulle proprie iniziative.

Esposizioni temporanee

Il museo organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione triennale in collaborazione con esperti nei diversi settori e con istituzioni pubbliche e private. La visita alle mostre temporanee è compresa nel biglietto d'ingresso del museo.



Attività di promozione del patrimonio

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o ricorrente come conferenze, convegni, rassegne, concerti, letture, lezioni.

Le informazioni relative al calendario ed agli orari degli eventi sono pubblicizzati attraverso la stampa, il sito oggiacomo, i social network @museicivicocomo, dépliant, locandine e media televisivi. I materiali divulgativi sono disponibili presso la biglietteria, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine e negli info point turistici.

Pubblicazioni e Cataloghi

La Pinacoteca è dotata di una guida ita/eng con 50 opere scelte e svariati volumi di approfondimento su alcune sezioni o collezioni del museo. I volumi sono in vendita presso il bookshop.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Il patrimonio della Pinacoteca è inventariato al 90%.

Gli inventari e le schede conservative sono curate e aggiornate dal personale scientifico del museo.

Le collezioni sono parzialmente fruibili digitalmente su www.lombardiabeniculturali.it/sirbec/ e su Google Arts&Culture.

SERVIZI EDUCATIVI

Il museo, sulla base di un piano triennale delle attività, svolge le seguenti attività educative:

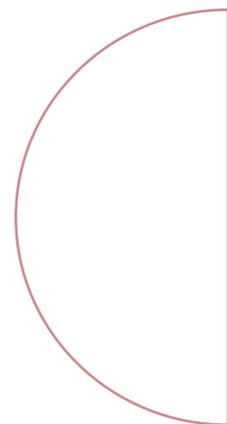
- visite guidate e laboratori didattici per scuole di ogni ordine e grado
- laboratori e attività per famiglie
- stage, tirocini curriculari, alternanza scuola lavoro, pcto con istituti scolastici convenzionati
- ospita lezioni scolastiche nell'ambito di particolari attività didattiche
- svolge attività di studio o ricerca in collaborazione con facoltà universitarie convenzionate

Le visite guidate e i laboratori didattici sono svolti da personale esterno professionalmente formato.

SERVIZI SPECIALISTICI

La Pinacoteca possiede i seguenti archivi specialistici:

- Archivio Mario Radice, il cui inventario è consultabile su <https://www.comune.como.it/it/servizi/cultura/ricerche-storiche-e-artistiche/i-fondi-archivistici/>
- Fondo Ico Parisi



- Fondo Mario Cereghini
- Fondo Antonio Sant'Elia, digitalizzato e consultabile sul sito www.antoniosantelia.org

La consultazione, per motivi di studio e ricerca è consentita previa richiesta scritta motivata inoltrata alla Direzione museale. La consultazione di alcuni nuclei di materiali può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

I rapporti con il territorio e la comunità sono fondamentali per l'attività dei Musei Civici al fine di creare una rete culturale e territoriale che guarda al di là del singolo progetto, con rapporti di ordine economico e finanziario, progettuale e creativo, sociale ed educativo, istituzionale e di ricerca.

I Musei Civici promuovono varie forme di partecipazione alle loro attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata. Le associazioni, in particolare, possono richiedere la collaborazione dei Musei Civici per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali secondo le modalità descritte.

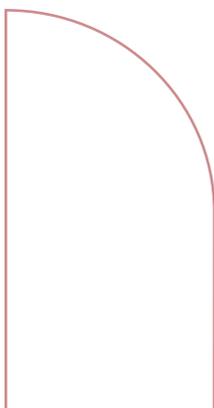
I Musei Civici accolgono donazioni e sponsorizzazioni finalizzate alla conservazione, valorizzazione e incremento del patrimonio e garantiscono una adeguata visibilità, da concordare di volta in volta in base alle caratteristiche del progetto e alle esigenze del benefattore. Offrono inoltre ai finanziatori la possibilità di usufruire dei vantaggi fiscali previsti dalla normativa Art Bonus.

I Musei Civici offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede e sviluppano collaborazioni con Istituti Scolastici e Università mediante apposite convenzioni.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Si prevede l'incremento della consapevolezza e conoscenza del luogo da parte della comunità locale e dei visitatori, italiani e stranieri, attraverso la progettazione di un'offerta culturale ampia, nonché una maggiore attenzione alla fruizione da parte di pubblico con esigenze specifiche.

L'obiettivo principale è creare un museo inclusivo e accessibile, luogo del sapere, dell'educazione, dell'intrattenimento, della crescita personale, luogo che favorisca dunque il benessere personale e collettivo. La Pinacoteca, unitamente agli altri musei civici, rivolgendosi a tutta la comunità, ambisce a ricoprire un ruolo determinante nello sviluppo della coesione sociale e nella riflessione sulle identità collettive.



INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Migliorare e potenziare il tema dell'accessibilità e dell'attenzione verso le diverse tipologie di pubblici con particolare attenzione verso il pubblico fragile.

Promuovere e potenziare progetti legati al rapporto arte e benessere.

STANDARD DI QUALITÀ

In base agli standard e obiettivi di qualità previsti dalle linee guida di Regione Lombardia, la Carta dei servizi fissa i valori di riferimento da garantire e quelli che il museo si impegna a realizzare.

Struttura, accessibilità e sicurezza

Negli spazi espositivi del museo è assicurata la presenza dei custodi addetti alla sorveglianza delle opere, un ambiente accogliente e la pulizia. È garantito l'accesso dei visitatori con disabilità motorie, grazie alla presenza di un ascensore e servizi igienici dedicati. Sono chiaramente indicati i percorsi sicuri di uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le persone e i beni conservati (guardiania, antifurto, antincendio, videosorveglianza).

Servizi al pubblico

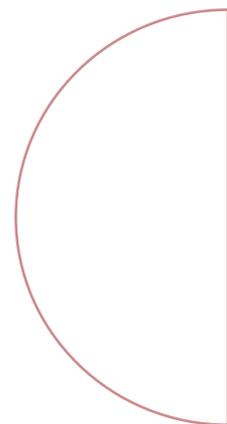
Il museo si impegna a garantire un ampio orario di apertura al pubblico, compreso il sabato e la domenica; l'accoglienza attraverso personale formato; la visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna e interna. Il museo offre sussidi alla visita attraverso la disponibilità di brochure e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, ecc.), pannelli e didascalie, supporti didattici e strumenti multimediali. Il museo propone servizi di visita guidata e attività didattica, su prenotazione (e a pagamento), garantendo la professionalità degli operatori.

Gestione e cura delle collezioni

Il museo garantisce il monitoraggio sulle condizioni di conservazione del suo patrimonio, attraverso il personale scientifico, in accordo con le Soprintendenze competenti, anche tramite l'ordinamento e la catalogazione delle collezioni, opportunamente inventariate secondo le normative vigenti.

Comunicazione

Il museo si impegna a fornire costante e tempestiva informazione e comunicazione al pubblico sulle proprie attività, attraverso i propri canali social e il sito internet o tramite comunicati diffusi agli organi di informazione. Il museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione



degli utenti oppure reclami e suggerimenti, ai quali si impegna a dare riscontro.

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo inviando il modulo dedicato tramite mail a pinacoteca@comune.como.it, oppure segnalando all'ufficio URP attraverso lo sportello, il contatto telefonico o la piattaforma dedicata segnala.comune.como.it.

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Tali proposte vengono raccolte in modalità cartacea su un registro all'ingresso del museo, oppure possono essere inviate via mail a pinacoteca@comune.como.it

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

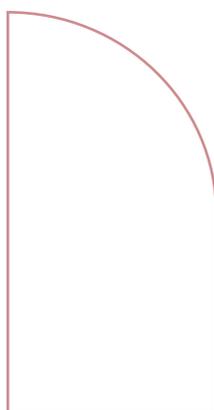
Al fine di valutare la qualità dei servizi, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione degli utenti e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Pinacoteca svolge periodiche verifiche con il proprio pubblico valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sulla fruizione (suddivisi per fascia di età e provenienza). Tali indagini possono essere svolte dal personale di accoglienza attraverso la somministrazione di questionari a cui è possibile rispondere in maniera anonima.

DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale dei musei. Gli atteggiamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare negli appositi armadietti, eventuali zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono, inoltre, tenuti al rispetto delle regole della civile educazione oltre che ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video. Negli spazi espositivi è vietato:

- toccare gli oggetti esposti o compiere qualsiasi azione che possa



recare danno all'allestimento

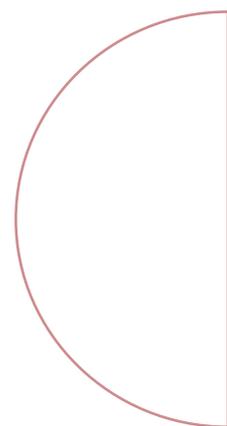
- introdurre animali (ad eccezione dei cani guida)
- fare fotografie con flash
- fumare
- mantenere attiva la suoneria del cellulare
- consumare cibi e bevande.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi è online sul sito istituzionale www.comune.como.it ed è disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi viene verificata ed aggiornata annualmente.
Ultimo aggiornamento luglio 2025



MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MUSEI CIVICI DI COMO

Pinacoteca civica

Via Diaz, 84 22100 Como

Reception +39 031 269869

Segreteria + 39 031 252552

e-mail pinacoteca@comune.como.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / SURNAME : _____

NOME / FIRST NAME : _____

NAZIONALITÀ / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO / COMMENTS

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, 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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (Rule (UE) 2016/679).

DATA / DATE _____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days

