

**Fondazione Luciano Sorlini
CARTA DEI SERVIZI**

I

CHE COS'È LA "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Luciano Sorlini si presenta ed espone i servizi che rende al pubblico, definendo obiettivi e vincoli di fronte ai propri utenti; ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

I principi in essa definiti divengono dunque un fondamentale strumento di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi al fine di garantire gli *standard* dichiarati nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per la Fondazione.

Il documento si ispira a:

- i principi enunciati nella Costituzione della Repubblica Italiana, in particolare agli articoli 3 (uguaglianza formale e sostanziale fra i cittadini) e 9 (promozione della ricerca scientifica e tutela del patrimonio artistico e storico della Nazione);
- 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 di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la Legge Regionale n. 1 del 05/01/2000 "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997, n.59)";
- Deliberazione Giunta Regionale 17 dicembre 2018 - n. XI/1018 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia";
- D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

II

LA FONDAZIONE LUCIANO SORLINI E IL MUSEO MARTES

La Fondazione Luciano Sorlini è ente proprietario del Martes Museo d'Arte Sorlini, che raccoglie la

collezione privata di Luciano Sorlini (1925-2015), composta da oltre 180 dipinti, di cui più di 150 di proprietà della Fondazione stessa, per lo più opere rappresentative della pittura veneta e veneziana dal XIV al XIX secolo, dichiarata di eccezionale interesse culturale ai sensi degli articoli 10, comma 3, lettere d) ed e), e 13 del Codice dei beni culturali.

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Nata nel 2000, la Fondazione Luciano Sorlini è un ente di diritto privato avente personalità giuridica senza scopo di lucro ed è costituita ad uso e beneficio pubblico.

LA SEDE

L'edificio in cui ha sede il museo - Palazzo Sorlini (ex Bruni-Contar) a Carzago di Calvagese della Riviera (BS) - è un tipico palazzo bresciano seicentesco, caratterizzato da un massiccio corpo di fabbrica il cui accesso permette di comprendere la natura di un ben più articolato e ampio complesso architettonico che si estende attraverso ampi cortili e barchesse che conducono all'ala domenicale, ottocentesca, e verso un complesso presumibilmente quattrocentesco collegato alla cappella di palazzo.

L'area museale conta una superficie di oltre mille metri quadri espositivi suddivisi in 14 ambienti, dove è esposta l'intera raccolta.

LA MISSIONE

La Fondazione Luciano Sorlini non ha scopo di lucro ed è costituita ad uso e beneficio pubblico; promuove, forma e diffonde espressioni della cultura e dell'arte intese come bene comune.

In particolare, la Fondazione tutela le opere d'arte costituenti la collezione formata da Luciano Sorlini, sovrintende alla gestione del MarteS - Museo d'Arte Sorlini affinché la Collezione Sorlini continui ad essere esposta in modo permanente al pubblico.

La Fondazione assolve alla propria missione attraverso:

- lo spirito di tutela, promozione e valorizzazione delle cose di interesse artistico e storico facenti parte della raccolta, di cui al Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio);
- la realizzazione e la promozione di attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul proprio patrimonio e sui problemi conservativi delle opere d'arte, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con importanti istituzioni quali Università e Regione Lombardia.

III

GLI IMPEGNI DELLA FONDAZIONE

1. Gestione e cura delle collezioni.

Per garantire la sicurezza delle opere, le sale dell'intera Galleria e dei depositi sono sottoposte a

sorveglianza grazie all'ausilio di apparecchiature elettroniche, 24 ore su 24..

La Fondazione intende garantire la migliore conservazione possibile delle opere esposte, anche attraverso il costante monitoraggio delle loro condizioni.

Ne promuove inoltre la conoscenza e l'approfondimento scientifico, grazie al costante aggiornamento della relativa documentazione che a richiesta può essere messa a disposizione degli studiosi: inventari, schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione, fotografie e pubblicazioni.

2. Gestione, cura e fruibilità della struttura.

La Fondazione offre ai propri visitatori ambienti accoglienti, puliti, climatizzati; garantisce alle persone con disabilità la possibilità di accesso alla maggior parte possibile delle sale espositive. Nelle sale è presente la segnaletica di sicurezza, secondo la normativa vigente.

3. Apertura al pubblico.

È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compresi il sabato e la domenica.

Il pubblico disporrà inoltre di: orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta e la visita guidata compresa nel biglietto d'ingresso; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura.

4. Comunicazione.

La Fondazione e il Museo si impegnano inoltre ad aggiornare tempestivamente le *news* nel sito internet e nei canali social. Per ciascun evento organizzato verrà diffuso un apposito comunicato stampa.

I SERVIZI EROGATI

La Fondazione Luciano Sorlini mette a disposizione dei visitatori i seguenti servizi:

- ESPOSIZIONE PERMANENTE: il percorso museale del MarteS occupa circa 1000 mq e presenta l'intera Collezione Luciano Sorlini, 184 opere, tutte esposte;
- MOSTRE TEMPORANEE: alcune sale del Museo MarteS possono ospitare mostre collegate alle epoche storiche, agli artisti e alle opere in Collezione.
- PROGETTI E PROMOZIONE: numerose sono le attività proposte dalla Fondazione Luciano Sorlini, dall'organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, ad incontri con autori e presentazione di volumi, dall'attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi e non agli eventi culturali organizzati in collaborazione con alcune associazioni culturali. oltre a diversi appuntamenti come concerti, cinema all'aperto, *workshop* e laboratori per adulti e bambini anche non strettamente connessi alle arti figurative ma che hanno sempre un filo conduttore legato alla bellezza nelle sue mutevoli sfumature.
- VALORIZZAZIONE: sono previste forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura ai sensi delle norme vigenti e utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere preventivamente vagliata e approvata dalla Presidenza della Fondazione. Le richieste vanno inoltrate utilizzando l'indirizzo info@museomartes.com.
- SITO WEB: la Fondazione mette a disposizione del pubblico un sito *web* in lingua italiana nel quale

sono reperibili le informazioni concernenti gli orari di visita, le tariffe, la modulistica e ogni informazione utile ad accedere ai servizi offerti al pubblico.

- **RIPRODUZIONI AUDIOVISIVE.** Le riproduzioni fotografiche delle opere di proprietà della Fondazione Luciano Sorlini, se destinate a pubblicazioni di carattere scientifico e non a scopo di lucro sono soggette a preventivo nulla osta della Presidenza della Fondazione e al rimborso dei costi di riproduzione. L'interessato dovrà presentare alla Presidenza una domanda in cui vengano specificati tipologia dell'immagine, finalità della richiesta e dati editoriali dell'eventuale pubblicazione. Le riproduzioni fotografiche destinate a finalità diverse da quelle scientifiche dovranno essere espressamente autorizzate dalla Presidenza e, oltre al rimborso dei costi, sono soggette al pagamento di diritti. Le riprese cinematografiche e televisive all'interno degli spazi della Fondazione dovranno essere espressamente autorizzate dalla Presidenza. Tutte le richieste di autorizzazione andranno inoltrate all'indirizzo info@museomartes.com.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione Luciano Sorlini opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali e non, la Fondazione Luciano Sorlini si attiene, in particolare, ai principi riepilogati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi vengono erogati al pubblico senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, la Fondazione si adopera per garantire la massima fruibilità possibile del Museo anche alle persone diversamente abili, grazie alla presenza di dispositivi in corso di costante adeguamento.
- **IMPARZIALITÀ:** la Fondazione ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, buon andamento, giustizia e imparzialità. Il pubblico può 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, secondo le modalità e gli orari stabiliti. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate adottando tutte le misure opportune al fine di ridurre al massimo il disagio degli utenti.
- **PARTECIPAZIONE:** la Fondazione considera fondamentale la partecipazione degli utenti, singolarmente o collettivamente, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, favorendo la presentazione di suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **SICUREZZA E RISERVATEZZA:** la Fondazione 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, comunicati, diffusi a terzi: una apposita informativa è a disposizione del pubblico nel sito *web* e all'ingresso del Museo.
- **DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA:** dipendenti e collaboratori ispirano il loro comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a fornire le spiegazioni e rispondere alle richieste del pubblico in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

- **TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ:** tutto 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:** la Fondazione adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)”; dalla Deliberazione Giunta Regionale 17 dicembre 2018 - n. XI/1018 “Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia”; dal D.M. 21 febbraio 2018 Rep 113 “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale”.
Il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e tutto lo staff della Fondazione perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi erogati.
La Fondazione Luciano Sorlini specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa valori standard di riferimento da garantirsi necessariamente oltre a quanto indicato nel Museo, ossia i valori che la Fondazione s’impegna a realizzare.

IV.

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti possono accedere al Museo MarteS e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella 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; a comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L’orario di apertura al pubblico è determinato, nel rispetto degli standard di qualità vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all’ingresso e sul sito del museo.

L’accesso al Museo è a pagamento, il biglietto comprende ingresso alle sale e visita guidata della durata di circa 50 minuti.

Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base, anche in ordine a eventuali esenzioni e riduzioni del biglietto d’ingresso. È possibile comunicare con gli operatori via posta elettronica all’indirizzo info@museomartes.com e telefonicamente allo 030.5787631. Inoltre è attivo all’interno del sito internet www.museomartes.com il servizio di biglietteria elettronica dove poter acquistare tutte le tipologie di biglietti messi a disposizione.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 15 persone a gruppo). È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo scaricabile dal sito del museo e in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: MarteS Museo d’Arte Sorlini, piazza Roma 1, 25080 Calvagese della Riviera (BS).

La Direzione, il personale tecnico, scientifico e amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

I DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori del Museo sono tenuti a:

- osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo;
- lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositare in appositi armadietti borse e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.
- rispettare i divieti che, nell'interesse di tutti, sono previsti in questa Carta dei servizi e segnalati all'ingresso;
- collaborare con il personale della Fondazione e del Museo, conformandosi alle indicazioni da esso eventualmente impartite.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, a eccezione di quelli indispensabili ad accompagnare le persone disabili;
- introdurre qualunque oggetto che, per le sue caratteristiche, possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, dei beni esposti;
- fumare (in tutti i locali del Museo e nelle aree esterne);
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- utilizzare il *flash*;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive, anche non professionali, che coinvolgano altri visitatori;
- parlare al cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande (sia negli spazi espositivi sia nelle aree esterne).

Nei casi più gravi o reiterati, i comportamenti in contrasto con tali regole potranno essere legittimo motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Rimangono fermi gli eventuali profili di responsabilità civile e penale previsti dalle leggi vigenti.

Gli utenti del sito *web* e delle piattaforme *social* sono tenuti a rispettare i diritti di proprietà intellettuale degli autori.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

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 Fondazione Luciano Sorlini svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione del pubblico, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali utilizzando il modulo di reclamo disponibile sul sito www.museomartes.com, ovvero semplicemente inviando una *mail*, in cui sia spiegato con sufficiente chiarezza il motivo del reclamo, all'indirizzo info@museomartes.com.