

**GALLERIA DELL'ACCADEMIA TADINI**  
**CARTA DEI SERVIZI**  
in attuazione dell'art. 14 del *Regolamento*

**1. Premessa**

La **Carta dei servizi** costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio *Regolamento*, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle attese degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira:

- ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- all'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*";
- al 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;
- al *Codice di deontologia professionale dell'International Council of Museums (ICOM)*, adottato all'unanimità dalla 15<sup>a</sup> Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986, modificato dalla 20<sup>a</sup> Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21<sup>a</sup> Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l'8 ottobre 2004;
- alla Deliberazione della Giunta Regionale (dgr) n. 7/11643 del 20 dicembre 2002, *Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia*;
- alla Legge Regionale 7 ottobre 2016, n. 25, *Politiche regionali in materia culturale – Riordino normativo*.
- allo *Statuto* della Fondazione Accademia di Belle arti Tadini ONLUS, approvato dal consiglio d'Amministrazione (Deliberazione n. 6/2016 dell'11 giugno 2016 e definitivamente integrato in data 27 maggio 2017);
- al *Regolamento della Galleria dell'Accademia Tadini*, approvato dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione (Verbale n. 1 del 17 febbraio 2018).

La Carta dei Servizi della Galleria dell'Accademia Tadini ha lo scopo di consentire una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale di proprietà dell'Istituto, nel rispetto della normativa sulla tutela e la ricerca, e di armonizzare l'organizzazione delle attività con le attese dei cittadini.

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di amministrazione dell'Accademia di belle arti Tadini dietro proposta della Direzione (Verbale n. 1 del 17 febbraio 2018). L'aggiornamento, a cura della Direzione e previa approvazione del Consiglio d'Amministrazione, è previsto in caso di modifiche della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito dell'Accademia di belle arti Tadini ([www.accademiataadini.it](http://www.accademiataadini.it)) e in forma cartacea, è disponibile per la consultazione presso la Direzione e la biglietteria del Museo.

## **I. Principi fondamentali**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

### **- Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

### **- Imparzialità**

Il Museo 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, attese 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**

Il Museo 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**

Il Museo 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**

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e recepiti dalla dgr n. 7/11643 del 20 dicembre 2002, *Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia*.

Il Museo 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.

## II. STORIA, FINALITÀ, MISSIONE

**II.1.** La Galleria dell'Accademia Tadini appartiene alla Fondazione Accademia di Belle Arti Tadini – ONLUS (d'ora in poi Fondazione Accademia Tadini – ONLUS) riconosciuta ai sensi del D.P.R. n. 361 del 10/02/2000 dalla Prefettura di Bergamo in data 18 gennaio 2018 iscrivendo la Fondazione Accademia Tadini – ONLUS nel Registro Prefettizio delle persone giuridiche di Bergamo al n. 64 della parte 1<sup>a</sup> -parte generale- ed al n. 64 della parte 2<sup>a</sup> - parte analitica con contestuale approvazione dello Statuto vigente di cui all'atto pubblico del 27/05/2017 registrato il 16/06/2017 al n. 26127- n. rep. 39541 a cura del notaio Alessandro Seriola, iscritto presso il collegio notarile del distretto di Brescia.

**II.2.** L'Istituto di Belle arti Tadini è stato fondato dal conte Luigi Tadini (1745-1829) con l'intento di conservare ed esporre al pubblico la propria collezione d'arte nelle sale dell'edificio appositamente costruito a Lovea tra il 1821 e il 1827. L'Ente è stato formalmente istituito con il testamento del 12 maggio 1829 che ne definiva la forma amministrativa e le funzioni di tutela e valorizzazione del patrimonio ed educative (corsi di musica e di disegno), successivamente recepite nelle varie formulazioni dello Statuto, fino ad arrivare all'attuale.

L'Accademia è stata riconosciuta Ente Morale con Regio Decreto 31 marzo 1878, n. 1847.

Il patrimonio culturale dell'Accademia Tadini è soggetto alla legge di tutela *ope legis* ai sensi degli articoli 10, comma 1 e 12, comma 1 del D. Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, e successive modifiche. Il vincolo è stato comunicato con notifica del 16.3.1912 estesa agli immobili (Palazzo Tadini) e alle collezioni (Museo, Biblioteca, Archivio).

La Galleria dell'Accademia Tadini ha ottenuto il riconoscimento come "Museo" da Regione Lombardia con dgr n. 1898 del 22 giugno 2011, confermato con confermato con dgr 5 giugno 2015 - n. 3659, pubblicata nel BUR Serie Ordinaria n. 24 - Mercoledì 10 giugno 2015 in occasione del monitoraggio periodico.

Le vicende storiche hanno consentito di mantenere l'unità tra sede e collezioni che fa dell'Accademia Tadini un documento importante della storia del collezionismo lombardo. L'ente ha valorizzato questa identità attraverso lo sviluppo di progetti di ricerca mirati sulla storia della cultura e della mentalità tra Sette e Ottocento. Le ricerche promosse partono dalla natura delle collezioni raccolte dal conte, articolate in più settori: dai dipinti - tra i quali alcuni importanti capolavori di scuola veneziana, da Jacopo Bellini a Paris Bordone e Palma il Giovane, quindi veronese, lombarda - alle porcellane delle principali manifatture europee e orientali, ad una collezione archeologica che documenta l'interesse per gli scavi condotti a Ercolano e Pompei.

Di importanza europea il nucleo di opere legato ad Antonio Canova che comprende un bozzetto, una scultura in marmo donata da Canova ai Tadini, un nucleo di incisioni.

Altre collezioni e raccolte si sono aggiunte, nel tempo, al nucleo originario:

- Collezione del Museo dell'Ottocento/ Museo del Risorgimento (documenti, oggetti, arredi, dipinti e sculture) per un totale di 7500 beni inventariati. La collezione, avviata nel 1915 come Museo del Risorgimento con la donazione di Giovanni Battista Zitti, patriota e collezionista di cimeli garibaldini, comprende documenti d'archivio relativi al territorio lombardo, dipinti, sculture, un importante nucleo di medaglie, fotografie (una pregevole collezione di riproduzioni di monumenti garibaldini). La raccolta è in continuo incremento per le donazioni provenienti dal territorio. E' solo parzialmente esposta al pubblico in attesa che si venga a costituire come Museo dell'Ottocento.
- Raccolta di arte moderna e contemporanea, 100 beni inventariati provenienti da acquisti e donazioni, con opere di artisti di rilevanza internazionale, nazionale e un fondo locale.
- Patrimonio della Scuola di disegno: comprende disegni degli allievi, gessi didattici, libri e repertori di modelli dal 1829 al 1950.

I lavori di restauro avviati a partire dai primi anni Novanta hanno prodotto il consolidamento generale dell'edificio, a seguito del quale sono stati avviati restauri volti all'adeguamento strutturale e museografico delle singole parti (1999-2001, la cappella; 2004, recupero del sottotetto ai fini espositivi e allestimento della sezione d'arte moderna e contemporanea; 2011, recupero di ambienti e realizzazione della sala mostre (Atelier del Tadini); nuovo allestimento delle sale delle porcellane (sale XXI-XXII); 2012, recupero della Biblioteca storica (sala XXIII); 2016, recupero delle sale XV-XX, in gran parte sostenute con co-finanziamenti pubblici (FRISL) di Regione Lombardia e Fondazione Cariplo

**II.3** La Fondazione Accademia Tadini – ONLUS non ha scopo di lucro e persegue come fine istituzionale la tutela, promozione e valorizzazione della parte del proprio patrimonio che presenta interesse storico e artistico (cfr. D. lgs 22 gennaio 2004 n. 42 e successive modifiche) conservato nella Galleria, nella Biblioteca storica e nell'Archivio.

L'Accademia Tadini, in conformità al ruolo riconosciuto al "museo" dalla legislazione nazionale (cfr. D. lgs. 22 gennaio 2004 n. 42, art. 101), svolge l'attività di raccolta, studio, conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio culturale in osservanza della legge di tutela e in accordo con le competenti Soprintendenze. Le attività di ricerca sono svolte direttamente, o con il supporto di partner istituzionali.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle collezioni d'arte formate dal conte Luigi Tadini e integrate con successive acquisizioni, donazioni e legati;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative e di divulgazione che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni.
- l'attività di ricerca scientifica incentrata sulle proprie collezioni e sul patrimonio artistico presente sul territorio sebino, anche in collaborazione con altre istituzioni (Università, Centri di ricerca, Biblioteche) attraverso accordi via via formalizzati.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti. La Fondazione intende garantire e favorire la fruizione del proprio patrimonio culturale e la partecipazione alle proprie attività di promozione e formazione da parte delle persone in condizioni di svantaggio di natura fisica, psichica, economica e familiare (cfr. art. 3 dello *Statuto* 2017).

### **III. Servizi**

#### **III.1 Accessibilità:**

L'esposizione permanente occupa una superficie di 1300 mq divisi su tre livelli per un totale di 32 sale espositive. La Galleria osserva apertura stagionale, da aprile a ottobre inclusi. Da novembre a marzo la Galleria è aperta al pubblico su prenotazione per lo svolgimento di visite guidate o di attività didattica.

#### **Orari di apertura**

Nel mese di **aprile**:

Sabato 15.00 – 19.00; domenica e festivi 10.00 – 12.00; 15.00 – 19.00;

Da **maggio a settembre**:

Da martedì a sabato 15.00 – 19.00; domenica e festivi 10.00 – 12.00; 15.00 – 19.00;

nel mese di **ottobre**

Sabato 15.00 – 19.00; domenica e festivi 10.00 – 12.00; 15.00 – 19.00;

Aperta anche: Pasqua, lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 18 maggio (festa patronale di Lovere), 2 giugno, 15 agosto.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente segnalato al pubblico sul sito del Museo, sul sito del Comune, presso lo IAT, attraverso dépliant informativi, etc.).

La visita in Galleria nei momenti di chiusura al pubblico (da ottobre a aprile) è possibile soltanto accompagnati e con l'assistenza di personale interno. Restano in vigore le tariffe, le riduzioni e le offerte eventuali; modalità diverse dovranno essere concordate con la Direzione.

#### **Aperture straordinarie**

Aperture straordinarie per organizzare visite o attività di altra natura possono essere autorizzate dalla Direzione, previa richiesta formale, fatte salve le valutazioni sulla salvaguardia delle opere e sul rispetto delle norme di sicurezza e con la presenza del personale di custodia. La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione con un anticipo di almeno 15 giorni.

Restano in vigore le tariffe, le riduzioni e le offerte eventuali; modalità diverse dovranno essere concordate con la Direzione.

Il costo del personale di sorveglianza potrà essere a carico del gruppo. Le scuole non sono soggette a questa disciplina e si opererà secondo la prassi.

**III.2 Accesso facilitato per persone disabili.** L'accesso al museo è garantito da un ascensore. L'intero percorso è privo di barriere architettoniche. L'accesso alla Cappella richiede l'ausilio di un operatore.

#### **III.3 Fruizione:**

Tutte le sale dell'esposizione permanente sono visitabili. Le sale eventualmente chiuse al pubblico o le opere non visibili perché in restauro o in prestito per mostre sono segnalate sul sito internet e all'interno del museo.

Nelle singole sale sono presenti schede mobili in lingua italiana. Informazioni sul museo, sulle sue collezioni e sui servizi sono presenti nel sito [www.accademiataadini.it](http://www.accademiataadini.it), oppure [www.lombardiabeniculturali.it](http://www.lombardiabeniculturali.it).

#### **III.4 Servizi educativi**

L'Accademia Tadini mette a disposizione delle scuole di ogni ordine e grado il percorso espositivo permanente durante tutto l'arco dell'anno, la Sala dei colori (laboratorio didattico) e la Sala degli affreschi (sala conferenze).

L'Accademia Tadini offre alle scuole che ne facciano richiesta progetti educativi articolati e diversificati per livello e per argomenti. I progetti sono comunicati agli istituti scolastici del territorio sebino-camuno e possono essere consultati sul sito internet.

L'Accademia Tadini è disponibile ad attivare in collaborazione con le **scuole secondarie di secondo grado** per l'attivazione di  **tirocini** curricolari e del **Progetto alternanza scuola lavoro**, tenendo conto delle indicazioni espresse dal *Portolano dell'alternanza scuola lavoro nei luoghi della cultura* (Mibact 1 – Direzione Generale Educazione e Ricerca), Roma 2016. Il personale dell'Accademia effettua il tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo e, d'accordo con il tutor scolastico, effettua le verifiche sul lavoro svolto.

L'Accademia – previa stipulazione di una convenzione - ospita studenti universitari interessati ad effettuare tirocini curricolari e fornisce consulenze per tesi di laurea inerenti il patrimonio del museo.

Come luogo di formazione permanente, il museo organizza corsi di aggiornamento, laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti.

#### **III.5 Mostre temporanee**

L'Accademia Tadini organizza mostre temporanee all'interno delle sale della Galleria o nello spazio espositivo denominato Atelier del Tadini, con l'intento di valorizzare il proprio patrimonio e di promuovere l'attività di giovani artisti.

#### **III.6 Accesso ai depositi e alla documentazione:**

Le opere conservate in deposito sono accessibili agli studiosi che ne facciano motivata richiesta presso la Direzione.

La documentazione relativa alle opere esposte o conservate in deposito, la fototeca, i volumi della Biblioteca Storica e l'Archivio sono accessibili agli studiosi che ne facciano motivata richiesta presso la Direzione.

La riproduzione di beni di proprietà dell'Accademia Tadini a fini di studio, pubblicazione o altre finalità è concessa dietro rimborso delle spese per la realizzazione dell'immagine e dietro pagamento di un canone (se dovuti) e sottoposta ad un regolamento d'uso riportato sul modulo di richiesta.

### **III.7 Biblioteca specialistica**

L'Accademia Tadini dispone di un fondo librario destinato alla consultazione. Il fondo si è formato con i volumi raccolti e donati dai direttori Enrico Scalzi, Gino Angelico Scalzi e si è arricchito con la cospicua donazione del restauratore Antonio Benigni. È implementato con l'acquisizione di volumi relativi alle opere conservate in museo. La Biblioteca sarà resa accessibile al pubblico non appena terminata l'operazione di inventariazione dei volumi.

**III.8 Attività culturali:** Le attività promosse e svolte dall'Accademia Tadini sono volte alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio culturale di proprietà dell'Ente, di quello diffuso sul territorio e alla promozione dell'arte contemporanea sul territorio. L'Accademia Tadini organizza convegni, seminari e conferenze di approfondimento, incontri con autori, presentazione di volumi, coordina attività di ricerca anche in collaborazione con altre istituzioni, enti pubblici territoriali e associazioni culturali.

**III.9 Concessione di spazi.** L'Accademia Tadini può concedere l'utilizzo di alcuni spazi (sala Affreschi/ sala conferenze; Atelier del Tadini/sala mostre; Sala Zitti/sala mostre) anche al di fuori dei normali orari di apertura, nei seguenti casi: concessione occasionale di spazi a terzi ai sensi delle norme vigenti, utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi per manifestazioni culturali, concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche.

Qualsiasi richiesta di utilizzo deve essere sottoposta alla Direzione. La concessione degli spazi può essere subordinata alla corresponsione di un rimborso spese o di un canone di locazione.

La Sala dei Concerti in quanto spazio di particolare prestigio è concessa solo in occasione di eventi con particolare finalità pubblica e culturale. Alla luce della convenzione con il Comune di Lovere (Delibere n.38 del 24/02/2015; n. 46 del 3/03/2015; n. 29 del 20/02/2018), può essere utilizzata per la celebrazione di matrimoni civili.

**Dispositivi e misure di sicurezza:** per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale della Galleria, della Sezione di arte moderna e contemporanea e della Sala mostre (Atelier del Tadini) sono sottoposte a videosorveglianza ad alta definizione, verificata dal personale. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto alla normativa di base, è indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo osservando le indicazioni che, nell'interesse di tutti, sono esposte all'ingresso.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla Direzione del Museo (tel. 035/962780; [direzione@accademiataadini.it](mailto:direzione@accademiataadini.it)) e/o al Servizi educativi del museo (tel. 349 4118779; [didattica@accademiataadini.it](mailto:didattica@accademiataadini.it)).

## **IV. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **IV.1. Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo 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;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni o gratuità, secondo le determinazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione.

Le tariffe, il costo dei biglietti e l'elenco degli aventi diritto a riduzioni o gratuità sono riportati in tariffari esposti al pubblico all'ingresso e riportati sul sito.

Per garantire una regolare programmazione e il miglior svolgimento delle attività, è richiesta la prenotazione nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida, sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto. È inoltre obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono **349 4118779** oppure scrivendo all'indirizzo e.mail: **didattica@accademiataadini.it**.

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni. E' possibile comunicare con gli operatori per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere informazioni di base consultando il sito del Museo, tramite apposito *depliant* informativo e/o la guida del Museo.

#### **IV.2. Doveri degli utenti**

Ai visitatori del museo è richiesto di osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Ai visitatori può essere richiesto di lasciare all'ingresso del Museo bagagli, borse voluminose e zaini. Gli ombrelli dovranno essere depositati negli appositi contenitori.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per 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;
- effettuare riprese fotografiche con flash e cavalletto o che coinvolgano altre persone;
- effettuare riprese audiovisive non autorizzate;
- fumare;
- consumare cibi e bevande.

Ai visitatori è cortesemente richiesto di osservare quanto sopra esposto.

#### **VI. Standard di qualità**

Il Museo si impegna a perseguire e mantenere gli standard di qualità, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla dgr n. 7/11643 del 20 dicembre 2002, *Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia* e Legge Regionale 7 ottobre 2016, n. 25, *Politiche regionali in materia culturale – Riordino normativo*.

#### **VII. Tutela dei diritti e partecipazione degli utenti**

Per valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo 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 attese dei fruitori, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio di Amministrazione dell'Accademia Tadini.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile all'ingresso del museo il registro dei visitatori. La corrispondenza può essere inoltrata al seguente indirizzo: Accademia di belle arti Tadini, piazza Garibaldi 5, 24065 Lovere; oppure, via e.mail, all'indirizzo: [direzione@accademiataadini.it](mailto:direzione@accademiataadini.it).

Il Presidente, il Direttore e il personale amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

La **Carta dei Servizi** della Galleria dell'Accademia Tadini è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Accademia di Belle Arti Tadini - ONLUS con (Verbale n. 1 del 17 febbraio 2018).