



*Collezione Paolo VI - arte contemporanea*

## **CARTA DEI SERVIZI**

- 1. Che cos'è la Carta dei Servizi**
  - 1.1 Principi ispiratori e funzioni*
  - 1.2 Validità e aggiornamento*
  
- 2. La Collezione Paolo VI - arte contemporanea**
  - 2.1 Natura giuridica istituzionale*
  - 2.2 Sede e struttura*
  - 2.3 Storia*
  - 2.4 Missione*
  - 2.5 Collaborazioni di rete*
  - 2.6 Principi fondamentali*
  
- 3. Diritti e doveri degli utenti**
  - 3.5 Diritti degli utenti*
  - 3.6 Doveri degli utenti*
  
- 4. Servizi**
  - 4.1 Accesso*
  - 4.2 Informazioni*
  - 4.3 Biglietteria, bookshop, visite guidate, laboratori e percorsi*
  - 4.4 Fruizione e servizi al pubblico*
  
- 5. Comunicazione**
  
- 6. Partecipazione e soddisfazione degli utenti**
  
- 7. Contatti**



## 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione e di informazione di cui si dota la Collezione Paolo VI - arte contemporanea (di seguito "Museo") per far conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard previsti sulla base del proprio Regolamento, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

### 1.1. Principi ispiratori e funzioni

La Carta dei Servizi del Museo si ispira a:

- norme e principi enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Ministeriale 21 febbraio 2018, n. 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»;
- Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 «Atto di indirizzo sui criteri tecnicoscintifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei», ambito VII (relativo ai rapporti del Museo col pubblico);
- Legge Regionale 5 gennaio 2000, n. 1 «Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)»;
- Delibera Giunta Regionale di Regione Lombardia 17 dicembre 2018, n. XI/1018 «Criteri e modalità di riconoscimento regionale di musei e raccolte museali in Lombardia e di adesione dei musei lombardi al sistema museale nazionale», ivi compresi gli allegati A («Criteri e modalità di riconoscimento regionale di musei e raccolte museali e di adesione dei musei al Sistema museale Nazionale»), B («Tavola comparativa: i LUQ del d.m. 21 febbraio 2018 n. 113, gli ambiti del d.m. 10 maggio 2001, i requisiti minimi per il riconoscimento»), C («Tabella sinottica dei requisiti di riconoscimento richiesti per raccolte museali e musei»);
- raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi dell'ICOM (International Council of Museums).

Funzioni della Carta dei Servizi del Museo:

- promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale;
- adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in accordo con le esigenze di tutela e di ricerca e secondo criteri di efficacia ed efficienza;
- garantire la regolarità e la continuità dei servizi, salvo cause di forza maggiore, per cui il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti;



- assicurare agli utenti un trattamento rispettoso e cortese, nonché la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- garantire massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni da parte del personale del Museo a contatto col pubblico, che deve essere pertanto identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

### *1.2. Validità e aggiornamento*

La Carta dei Servizi è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto ogni volta che si renda necessario, per intervenute modifiche ai servizi erogati.

## **2. La Collezione Paolo VI - arte contemporanea**

### *2.1 Natura giuridica istituzionale*

Il Museo è di proprietà della Fondazione Opera per l'Educazione Cristiana (di seguito "Opera") ed è affidato in gestione all'Associazione Arte e Spiritualità (di seguito "Associazione") in forza della Convenzione tra i due enti (regolamentata in data 25 luglio 2022), e si profila come raccolta permanente di arte contemporanea, organizzata e operante secondo le Norme Generali delineate nella Convenzione stessa, inserendosi nel quadro normativo definito dalle disposizioni della Legge Regionale n. 25 del 7.10.2006, articoli 6 e 16, dalla Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. 11643 del 20.12.2002 e dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, «Codice dei beni culturali e del paesaggio».

### *2.2 Sede e struttura*

Il Museo ha sede in Concesio (Bs), via Marconi 15, in ambienti facenti parte di un complesso immobiliare di proprietà dell'Opera e da questi messi a disposizione del Museo a titolo gratuito. Inaugurata nel 2009 da Papa Benedetto XVI e visitabile dal 2010, la sede fa parte di un più ampio complesso che comprende tre corpi di fabbrica: l'edificio più a nord ospita l'Istituto Paolo VI, un centro internazionale di studi sulla figura di Montini, quello centrale accoglie il museo e l'edificio curvilineo più a sud svolge la funzione di auditorium.

### *2.3 Storia*

La Collezione Paolo VI - arte contemporanea prende il nome dal Papa che a Concesio ebbe i natali, Giovanni Battista Montini (1897-1978), divenuto Pontefice nel 1963. Il Museo non è un memoriale sulla figura di Paolo VI e nemmeno una galleria di arte sacra, bensì una raccolta di opere frutto del rapporto vivo, umano e amicale che Paolo VI per tutta la vita intrattenne con gli artisti del suo tempo. Il Museo, infatti, conserva ed espone un patrimonio di dipinti, disegni, stampe, medaglie e sculture del '900 riconducibile a Montini e al suo segretario Mons. Pasquale Macchi. Tra gli autori



rappresentati nel Museo spiccano i nomi di Matisse, Chagall, Picasso, Dalí, Magritte, Rouault, Severini, de Chirico, Morandi, Fontana, Manzù, Hartung, Guitton e molti altri protagonisti assoluti nel panorama nazionale e internazionale.

Le parole pronunciate da Papa Paolo VI il 7 maggio 1964 agli artisti riuniti nella Cappella Sistina segnano l'inizio di una svolta epocale nei rapporti tra la Chiesa e il mondo dell'arte. Nella sua visione aperta e ispirata alla modernità Paolo VI affermava che l'arte non poteva più essere concepita, da parte della Chiesa, come strumento autoreferenziale, che si misura e si esaurisce unicamente nei canoni della tradizione. Invece, l'arte doveva essere intesa come espressione libera del sentire dell'artista, un varco privilegiato per accedere agli interrogativi dell'uomo e all'indagine del trascendente. In questa operazione di avvicinamento e di scoperta del Vero l'artista è artefice e al tempo stesso mediatore nel rapporto con Dio, perché capace di convertire l'invisibile in formule accessibili e intelleggibili. Negli scritti montiniani il costante riferimento alla bellezza, quale "splendore di verità", va intesa, dunque, non come meta fine a se stessa, concetto astratto e ricerca della perfezione formale, ma quale partecipazione del sensibile alla creazione divina; atto che, al di là delle scelte personali di stile e tecnica, è testimonianza di una ricerca dentro la verità.

#### 2.4 *Missione*

Il Museo ha la missione di conservare, esporre, valorizzare e divulgare la Collezione anche in correlazione alla storia, alla tradizione e alla vita di Papa Paolo VI, all'insegna dell'«amicizia nuova» che il Pontefice bresciano ha instaurato con l'arte e gli artisti.

Il Museo si propone altresì la valorizzazione di artisti moderni e contemporanei e delle loro opere.

In tal senso il Museo persegue la propria missione come segue:

- conserva, tutela, studia, valorizza la collezione;
- favorisce ed incentiva l'accesso dei visitatori e degli studiosi al Museo;
- favorisce la fruizione del Museo come luogo d'incontro dell'arte, della religione cattolica e della società civile;
- promuove mostre temporanee di opere d'arte moderne e contemporanee.

#### 2.5 *Collaborazioni di rete*

Il Museo, che è stato riconosciuto "Museo Regionale" da Regione Lombardia per la prima volta nel 2014, è dal 2021 parte del Sistema Museale di Valle Trompia; dal 2015 è altresì socio dell'AMEI - Associazione Musei Ecclesiastici Italiani, e persegue una politica di aperta collaborazione con istituti culturali di varia natura (tra cui il Museo Diocesano di Brescia), enti pubblici e privati, enti religiosi e realtà associative, con particolare ma non esclusivo riferimento al territorio circostante la propria sede.

#### 2.6 *Principi fondamentali*

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi di:

- *Uguaglianza e imparzialità*: i servizi vengono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Museo si adopera per garantire e migliorare nel tempo l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. Il personale svolge le proprie funzioni con obiettività e imparzialità;
- *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. Individua modi e forme tramite cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Il museo individua i propri *stakeholder* per coinvolgerli nelle decisioni e accoglie volontari che collaborano con il personale per migliorare i servizi offerti. Il Museo collabora con le istituzioni del territorio, in particolare con gli altri musei aderenti al Sistema Museale della Valle Trompia.
- *Sicurezza e riservatezza*: il Museo garantisce la conformità degli spazi e 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, salvo quanto specificatamente previsto per l'erogazione dei servizi.
- *Disponibilità e chiarezza*: il personale incaricato si pone nei confronti del pubblico con cortesia e collaborazione, semplificando le procedure burocratiche e utilizzando un linguaggio facile e accessibile. Gli operatori si impegnano a 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 nelle comunicazioni scritte e telefoniche.
- *Qualità dei servizi*: il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale 21 febbraio 2018, n. 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»; del Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 «Atto di indirizzo sui criteri tecnicospicifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei», ambito VII (relativo ai rapporti del Museo col pubblico); della Legge Regionale 5 gennaio 2000, n. 1 «Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)»; della Delibera Giunta Regionale di Regione Lombardia 17 dicembre 2018, n. XI/1018 «Criteri e modalità di riconoscimento regionale di musei e raccolte museali in Lombardia e di adesione dei musei lombardi al sistema museale nazionale», ivi compresi gli allegati A («Criteri e modalità di riconoscimento regionale di musei e raccolte museali e di adesione dei musei al Sistema museale Nazionale»), B («Tavola comparativa: i LUQ del d.m. 21 febbraio 2018 n.



113, gli ambiti del d.m. 10 maggio 2001, i requisiti minimi per il riconoscimento»), C («Tabella sinottica dei requisiti di riconoscimento richiesti per raccolte museali e musei»). Tutto lo staff del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

### **3. Diritti e doveri degli utenti**

#### *3.1 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:

- essere accolti con gentilezza e attenzione dallo staff del Museo, che si adopererà per rendere la loro esperienza piacevole e per soddisfare le loro richieste;
- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo, sia prima della visita che nel corso di essa o alla sua conclusione, attraverso tutti i canali messi a disposizione a questo scopo e riportati nell'apposita sezione della presente Carta.

#### *3.2 Doveri degli utenti*

Gli utenti sono tenuti ad 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 esposti e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di richiesta di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti inoltre a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositarvi in apposito guardaroba borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'ingresso del Museo gli ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- toccare le opere esposte e compiere qualsiasi atto che possa recare loro danno o metterle in pericolo;
- introdurre animali (anche di piccola taglia) e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali e sull'ascensore;
- effettuare riprese video e fotografiche delle opere e/o che coinvolgano altri visitatori;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

### **4. Servizi**



#### 4.1 Accesso

Il Museo è aperto per tutto il corso dell'anno per 25 ore settimanali (salvo la chiusura del periodo estivo, natalizio, pasquale e per festività), secondo un calendario ed orari disposti dalla Direzione del Museo. Nello specifico, gli orari di apertura del Museo sono i seguenti:

- dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 17;
- il sabato dalle ore 14 alle ore 19.

Il Museo è chiuso nelle giornate di domenica e lunedì.

L'entrata al Museo e gli orari di apertura sono indicati su una targa in doppia lingua (italiano e inglese) apposta sul portone d'entrata, e sono riportati sul sito internet del Museo (all'interno del quale vengono altresì tempestivamente segnalate anche eventuali variazioni o interruzioni di erogazione del servizio imposte da cause di forza maggiore).

Tutti gli ambienti del Museo, compresi i servizi igienici, sono accessibili a disabili motori.

#### 4.2 Informazioni

Tutte le informazioni logistiche ed operative, così come le notizie in merito all'offerta e alle iniziative sono a disposizione dell'utenza sui canali di comunicazione del Museo (con particolare ma non esclusivo riferimento al sito internet [www.collezionepaolovi.it](http://www.collezionepaolovi.it)).

Nel corso della visita, oltre ai pannelli informativi e alle infografiche, è a disposizione degli utenti il punto informazioni situato nei pressi dell'ingresso al Museo e presidiato dal suo personale.

#### 4.3 Biglietteria, bookshop, visite guidate, laboratori e percorsi

Il prezzo del biglietto d'ingresso è di Euro 2,50.

Hanno accesso gratuito i diversamente abili (più un loro accompagnatore), i sacerdoti e i consacrati, i soci dell'Associazione Arte e Spiritualità, del FAI, dell'Associazione Amici del Teatro Stabile di Brescia, i Consiglieri, Dipendenti, Collaboratori ed Ospiti dell'Opera.

Le Visite Guidate hanno un prezzo di Euro 50,00 per gruppo (con un massimo di 25 persone per gruppo, fatte salve ulteriori limitazioni numeriche necessarie per cause di forza maggiore), oltre al prezzo del biglietto come sopra determinato. Sono previste agevolazioni, da concordare con la Direzione, per grest, gruppi parrocchiali e oratoriali, gruppi di consacrati/religiosi e gruppi di sacerdoti. È consentito che un gruppo prenotante richieda una visita condotta da una propria guida.

Il corrispettivo dei percorsi e dei laboratori didattici indirizzati al pubblico scolastico è di Euro 3,00 a partecipante (il prezzo è comprensivo dell'entrata al Museo). I gruppi non devono superare le 25 persone (fatte salve deroghe concordate con la Direzione e salvo ulteriori limitazioni numeriche necessarie per cause di forza maggiore) e la gratuità è concessa agli accompagnatori (massimo 2 per gruppo). Sono previste agevolazioni per i grest, gruppi parrocchiali e oratoriali, da concordare con la Direzione. Lo spazio deputato per ospitare i Laboratori è il laboratorio didattico.





Premesso che l'Associazione non ha scopo di lucro e che l'attività commerciale ha carattere meramente accessorio e strumentale all'attività istituzionale, presso il bookshop del Museo è possibile acquistare pubblicazioni relative alla storia della collezione e alle sue opere.

#### 4.4 Fruizione e servizi al pubblico

Il Museo garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al Museo e di sviluppare con esso un rapporto proficuo e attivo. Il Museo è tenuto a garantire l'accesso a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, e fornisce i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi negli orari precisati;
- comunicazione sul Museo esposte tramite specifici sussidi alla visita (a titolo di esempio, pianta con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere);
- visite guidate, prenotabili telefonicamente o via posta elettronica;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico delle scuole di ogni ordine e grado, delle famiglie, degli oratori, delle parrocchie, degli adulti in generale, prenotabili telefonicamente o via posta elettronica;
- organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione della collezione di pertinenza o di opere ed artisti contemporanei operanti lungo traiettorie convergenti con quelle del Museo (con particolare riferimento all'indagine circa il rapporto tra l'arte contemporanea e la spiritualità);
- programmazione di eventi culturali di varia natura, anche in collaborazione con altri istituti culturali;
- realizzazione di pubblicazioni sui beni da esso conservati e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio, anche in collaborazione con il Sistema Museale della Valle Trompia.

## 5. Comunicazione

Per favorire la conoscenza del patrimonio museale e la partecipazione alle attività culturali, il Museo dispone di un proprio sito, di una pagina Facebook e di un profilo Instagram. Il Museo dispone inoltre di un servizio di *newsletter* settimanale che avvisa gli iscritti degli appuntamenti in programma, al quale gli utenti possono iscriversi sia *in loco*, compilando apposito modulo cartaceo, sia *online*, mediante compilazione di un apposito *form* sul sito internet dell'ente.

Sul sito [www.collezionepaolovi.it](http://www.collezionepaolovi.it) è altresì resa disponibile la presente Carta dei Servizi.





## 6. Partecipazione e soddisfazione degli utenti

Per valutare la qualità del servizio, il grado di soddisfazione dell'utenza e i possibili miglioramenti, il Museo mette innanzitutto a disposizione dei visitatori e degli insegnanti appositi questionari. Periodicamente viene rilevato anche il gradimento di altri servizi offerti.

È possibile comunicare con il personale del Museo per iscritto, per telefono e per posta elettronica, ai contatti riportati in conclusione di questa Carta e disponibili anche sul sito [www.collezionepaolovi.it](http://www.collezionepaolovi.it). In particolare, per eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami è specificamente a disposizione l'indirizzo mail [ufficio@collezionepaolovi.it](mailto:ufficio@collezionepaolovi.it). A fronte di eventuali disservizi subiti, il Museo si impegna a mettere in atto tempestivamente, se possibile, i rimedi del caso, ovvero ad attivare forme di ristoro mediante la concessione di gratuità per ingressi e/o eventi futuri.

## 7. Contatti

Collezione Paolo VI - arte contemporanea

Via Marconi, 15

25062 Concesio (Bs)

tel. 030.2180817

[www.collezionepaolovi.it](http://www.collezionepaolovi.it)

Per informazioni: [info@collezionepaolovi.it](mailto:info@collezionepaolovi.it)

Per eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami: [ufficio@collezionepaolovi.it](mailto:ufficio@collezionepaolovi.it)