

Carta della qualità dei servizi di Palazzo Moroni

1 Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri 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 aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Ha come scopo quello di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Normativa di riferimento:

- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- il Decreto Ministeriale 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 D.G.R. 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".

1.1 I principi fondamentali

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso ai visitatori con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

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, aspettative 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 le 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

2 Descrizione della struttura

Palazzo Moroni è sito in via Porta Dipinta, 12 a Bergamo

Sito internet www.palazzomoroni.it

2.1 Natura giuridica-istituzionale

Il Consiglio di amministrazione del FAI, nella riunione del 21/11/2023, in virtù degli accordi in essere con Fondazione Museo di Palazzo Moroni, ha deliberato di istituire il Museo "Palazzo Moroni" ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, 17.12.2018, n. XI/1018 e ss. mm. ii disciplinato da apposito regolamento.

2.2 La sede

Palazzo Moroni diventa nel 2019 un Bene del FAI - Fondo per l'Ambiente Italiano ETS attraverso un innovativo e articolato accordo con la Fondazione Museo di Palazzo Moroni.

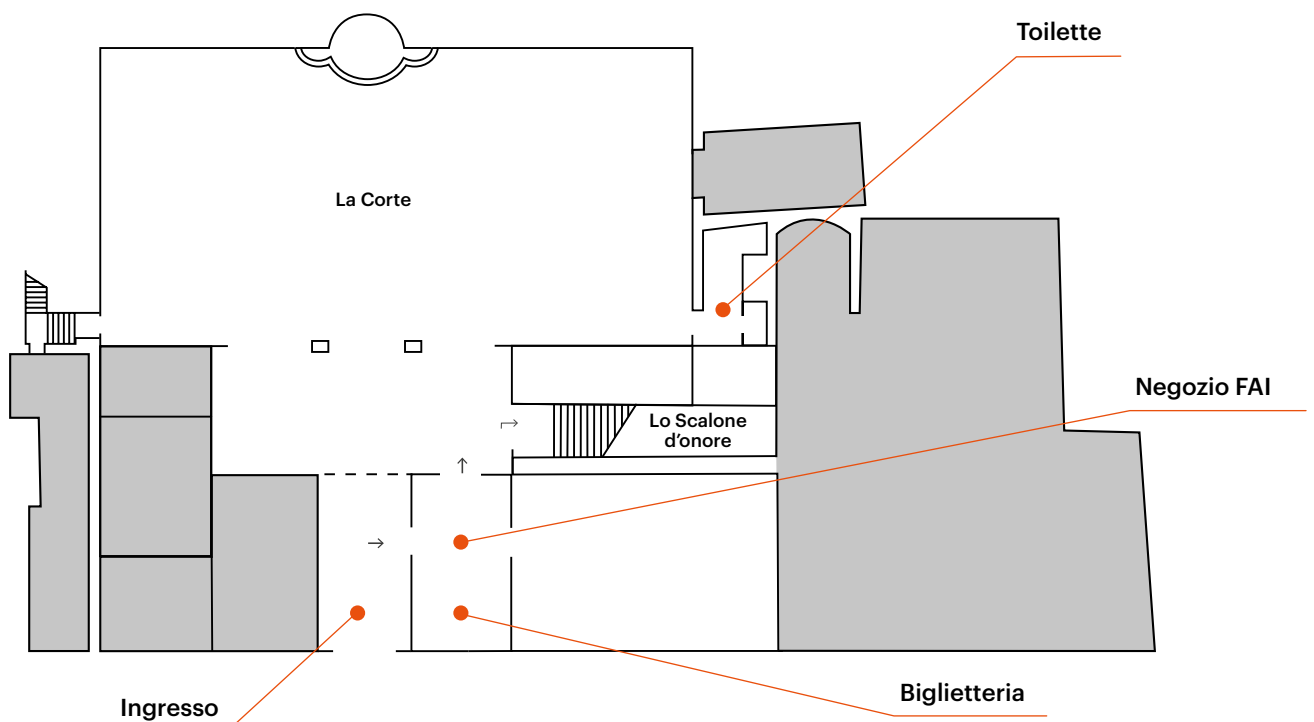
Dal 1646 la famiglia Moroni possiede e abita questo palazzo eccezionalmente conservato nell'impianto originario: dagli interni al piano nobile ai giardini, estesi ai piedi della Rocca civica, tra terrazzamenti panoramici e un'area agricola - l'ortaglia - di circa due ettari.

Dalla corte d'ingresso, lo Scalone monumentale conduce al piano nobile: dietro a queste porte si trovano sale e saloni affrescati e arredati tra Sei e Ottocento. Qui è conservata anche la Collezione Moroni: una raccolta ampia e varia, tra cui spiccano i celebri ritratti di *Gian Gerolamo Grumelli (Il Cavaliere in Rosa)* e di *Isotta Brembati* del pittore di Albino Giovanni Battista Moroni.

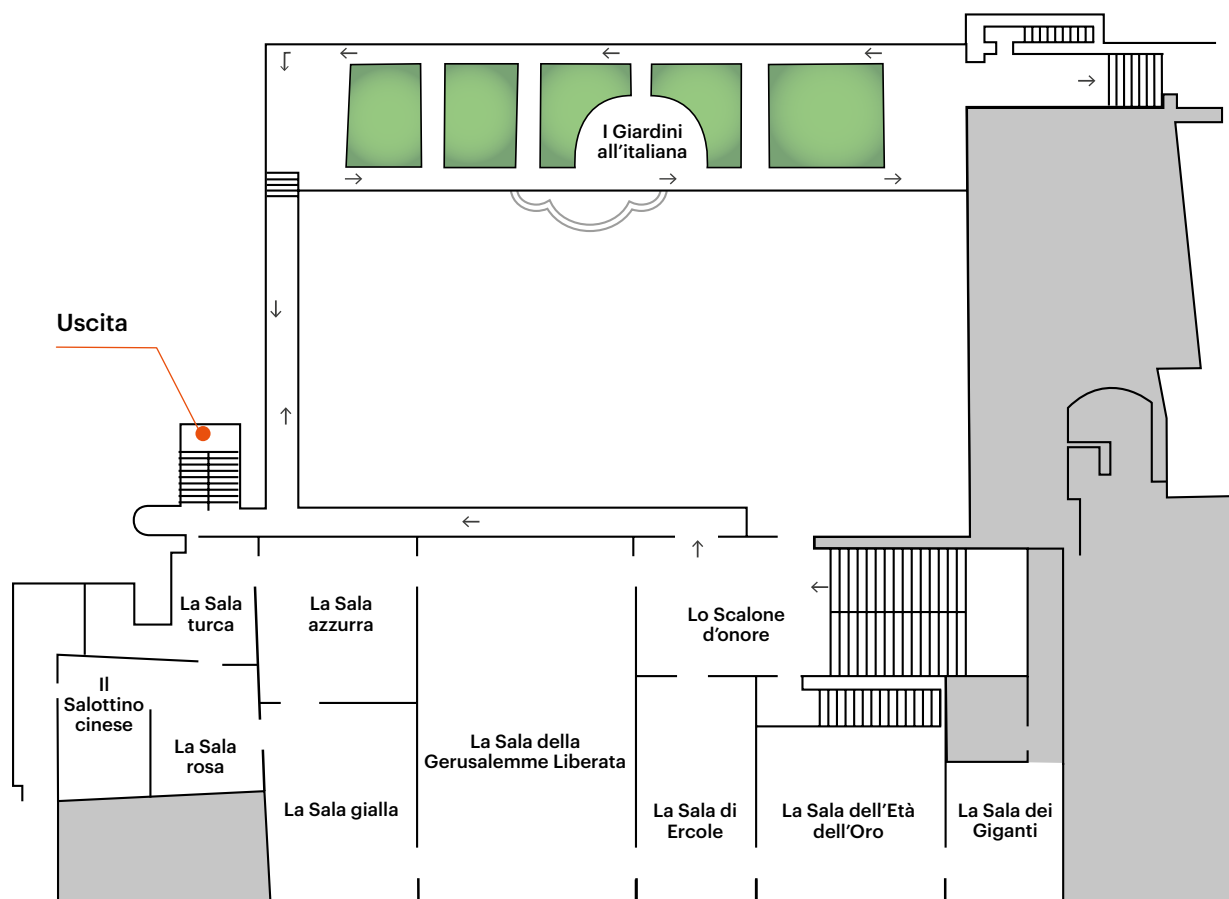
Fin dal Seicento, il palazzo si affaccia su un complesso di giardini all'italiana: sono giardini formali pensili, articolati in una balconata e tre terrazzamenti che si sviluppano a ridosso del Colle di Sant'Eufemia. Il terzo e più alto terrazzamento dà accesso al *Pensatoio del conte*, una torretta in stile neomedievale costruita nell'Ottocento sui resti di una più antica struttura già di pertinenza della Rocca civica, che cinge la cima del colle.

Oltre i giardini, si estende l'ortaglia, annessa alla proprietà nel corso dell'Ottocento grazie ai fratelli Pietro e Alessandro Moroni. Qui si trovano ancora viti allevate su pergola, alberi da frutto e un roccolo, cioè un circolo di alberi di carpino, i cui rami intrecciati fungevano da reti per cacciare uccelli vivi a scopo alimentare e ludico. Non mancano gli alberi di gelso: uno dei simboli della famiglia, arricchitasi grazie all'allevamento del baco da seta che si nutre proprio delle foglie di questo albero.

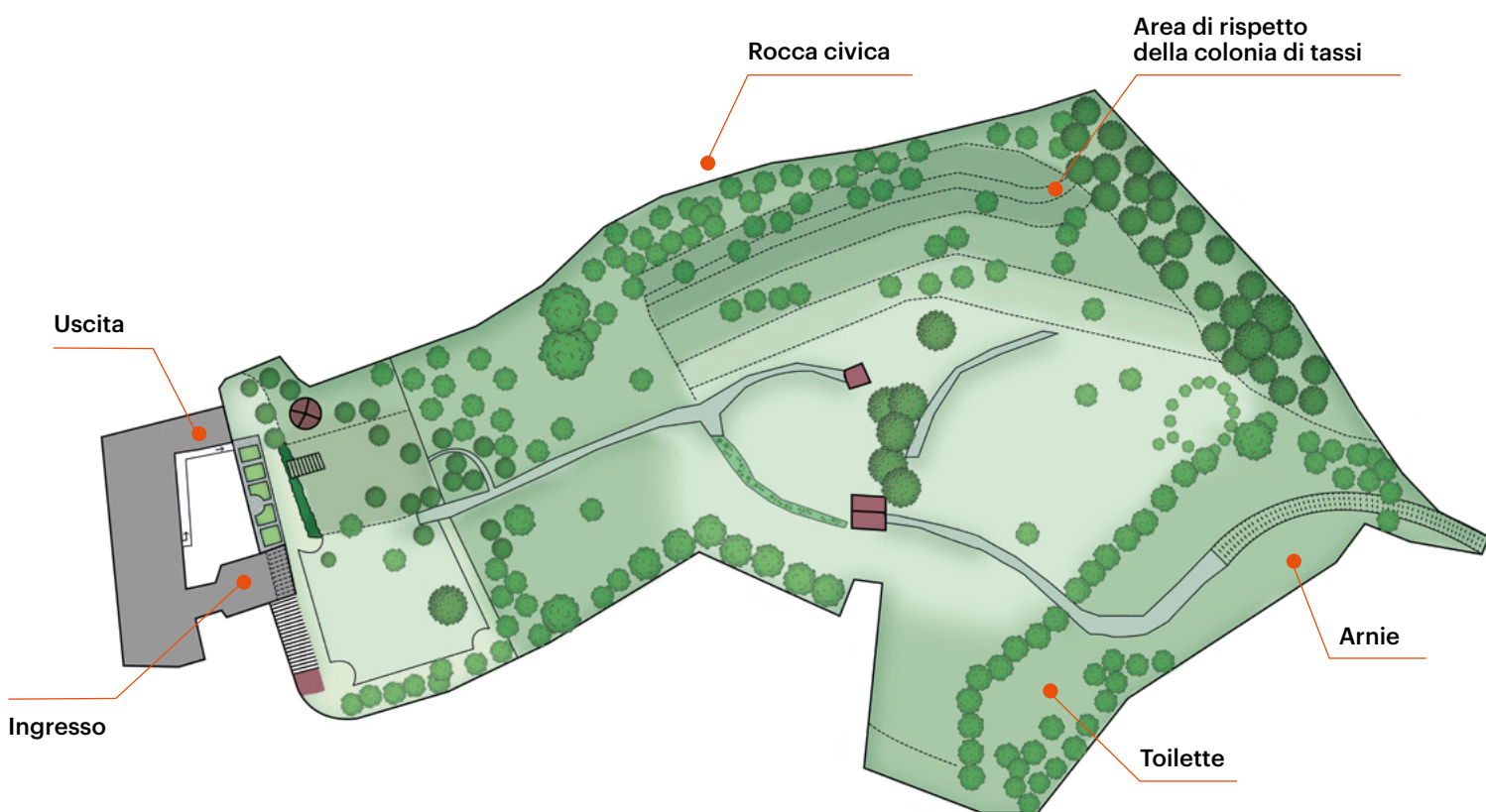
Piano terra



Primo piano



Giardino



3 Accoglienza

3.1 Orari e giorni di apertura

Per maggiori dettagli e per conoscere le aperture o le chiusure straordinarie consultare il sito www.palazzomoroni.it

3.2 Informazioni

All'ingresso del Palazzo sono presenti biglietteria, punto informativo e negozio FAI.

3.3 Biglietti

Modalità di acquisto: on-line (www.palazzomoroni.it) e on-site

Ingresso

Visita in autonomia con audioguida scaricabile su dispositivo personale

- Iscritti FAI: ingresso gratuito*
- Intero: € 12
- Ridotto (6-25 anni): € 5
- Studenti 19-25 anni: € 5
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization (per conoscerli tutti [clicca qui](#)), Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, ICOM, guide turistiche con patentino, convenzione abbonamento musei: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 30
Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).

Ingresso con visita guidata

Sono disponibili visite guidate in orari programmati e su prenotazione. La visita guidata del Palazzo e dei giardini dura circa 1 ora ed è per gruppi di massimo 18 persone.

- Iscritti FAI: € 8
- Intero: € 18
- Ridotto (6-25 anni): € 11
- Studenti 19-25 anni: € 11
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: € 8
- Soci INTO – The International National Trusts Organization (per conoscerli tutti [clicca qui](#)), Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, ICOM, guide turistiche con patentino, convenzione abbonamento musei: € 8

- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 48
Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi famigliari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).

In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

3.4 Gruppi e scuole

Informazioni e prenotazioni per gruppi: faimoroni@fondoambiente.it o (clicca qui)

Informazioni e prenotazioni per scuole: www.faiscuola.it o (clicca qui)

3.5 Modalità di accesso

Palazzo Moroni si trova in Città Alta di Bergamo ed è raggiungibile in funicolare, la stazione della funicolare si trova a circa 200 metri dal Bene.

In auto:

- Autostrada A4 Torino – Venezia, uscita Bergamo.
- Il Palazzo non dispone di parcheggio riservato e si trova in una zona a traffico limitato (ZTL).
- È consigliabile lasciare la propria auto nei parcheggi di Città Bassa e raggiungere il centro storico di Città Alta in funicolare.
- Sono presenti parcheggi a pagamento nella Città Bassa di Bergamo (parcheggio Piazza della Libertà e Garage San Marco) e nella Città Alta (parcheggio Città Alta Bergamo).
- A Bergamo Alta è possibile accedere in auto anche in orario di ZTL (Zona a Traffico Limitato) parcheggiando all'interno di uno dei tre parcheggi in Città Alta, tra cui "Parcheggio Città Alta Bergamo" in Via della Fara 3b, sito a pochi minuti a piedi da Palazzo Moroni.

In treno e autobus:

- Treno: linee regionali di Trenord (Bergamo-Pioltello-Milano, Bergamo-Brescia, Bergamo-Carnate-Milano, Bergamo-Treviglio, Bergamo-Lecco), scendere alla stazione di Bergamo.
- Dalla stazione proseguire a piedi fino alla fermata Viale Papa Giovanni XXIII e prendere l'autobus ATB/Linea 1 per Città Alta, scendendo alla fermata Viale delle Mura – Via Osmano.
- Il Bene dista circa 400 metri a piedi dalla fermata.
- Per gli orari dei treni consultare il **sito internet di Trenord**
- Per gli orari degli autobus consultare il **sito internet ATB**

3.6 Servizi e ospitalità

All'interno del Museo è presente un Negozio FAI presso il quale i visitatori hanno

la possibilità di acquistare prodotti legati al territorio, quali prodotti alimentari e artigianato locale, pubblicazioni legate alla storia e alle collezioni di Palazzo Moroni e prodotti a marchio FAI.

Servizi igienici presenti.

Palazzo Moroni è accessibile alle famiglie con bambini grazie ai marsupi messi a disposizione per la visita. Il personale di biglietteria vi indicherà dove depositare il vostro passeggino.

Per informazioni generali riguardo orari, servizi, eventuale mancata erogazione di servizi o chiusura di sale consultare:

- Sito: www.palazzomoroni.it
- Instagram: @palazzomoronibergamo
- Facebook: FAI – Palazzo Moroni

4 Accessibilità

I visitatori con disabilità e, ove previsto, un accompagnatore accedono gratuitamente, secondo il D.M. 507/97 aggiornato al D.M. 13/2019 e L.104/92. In caso di visite guidate, eventi e ulteriori servizi aggiuntivi è previsto il pagamento del solo servizio aggiuntivo.

I cani guida e i cani di assistenza con certificato di addestramento per l'accompagnamento di persone con disabilità sono ammessi, sempre al guinzaglio.

Il complesso, presenta difficoltà di fruizione per le persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

Modalità di accesso e di visita:

- La biglietteria è situata al piano terra, l'accesso non presenta gradini
- Il percorso di visita si compone di: corte d'ingresso, mezzanino, primo piano, giardini e ortaglia
- I piani superiori, così come le aree esterne, sono accessibili tramite rampe di scale; per accedere ai piani superiori del palazzo (mezzanino e primo piano) è disponibile, previo accordo con lo staff di Palazzo Moroni, un montascale manovrato da personale FAI formato. Si segnala che il montascale non è utilizzabile con carrozzine elettriche.
- Il Palazzo dispone di servizi igienici accessibili al piano terra
- Sono presenti sedute nel cortile d'ingresso, nel giardino e nell'ortaglia

Sono disponibili visite guidate in LIS su prenotazione; per garantire una visita in autonomia sono inoltre disponibili dei video racconti in LIS, con sottotitoli, scaricabili tramite un QR Code segnalato in biglietteria.

Sono disponibili supporti tattili per la visita sensoriale in autonomia e guidata del Museo.

Nelle sale sono disponibili sedute mobili utilizzabili durante la visita; è possibile richiederle al personale di piano.

Il Palazzo è accessibile - in modalità libera o guidata - alle persone con disabilità intellettiva tramite percorsi dedicati grazie al servizio *Museo per tutti* in collaborazione con l'Abilità:

- Visita libera: guida easy-to-read scaricabile al seguente link Guida ETR e guida in CAA scaricabile al seguente link Guida CAA
- Visite guidate: su prenotazione

Per maggiori informazioni e prenotazioni potete contattare lo staff di Palazzo Moroni:

- E-mail: faimoroni@fondoambiente.it
- Telefono: 0350745270 attivo durante l'orario di apertura del bene

5 Fruizione

Visitare Palazzo Moroni significa conoscere una delle più significative residenze di Bergamo Alta e conoscere la storia della famiglia che lo ha costruito alla metà del Seicento e abitato fino al 2009. Edificato tra il 1646 e il 1655 in via Porta Dipinta per volontà di Francesco Moroni (1606-1674), la cui famiglia – originaria di Albino – si era arricchita grazie al commercio dei tessuti, Palazzo Moroni fu concepito come dimora di rappresentanza, immagine dell'ascesa sociale del suo committente. Il piano nobile del palazzo custodisce un ciclo di affreschi barocchi, realizzati tra il 1649 e il 1655 dal pittore Gian Giacomo Barbelli (1604-1656), a partire da un progetto iconografico dell'erudito padre Donato Calvi (1613-1678), priore del vicino convento di Sant'Agostino. Un secondo matrimonio, celebrato nel 1838 tra Alessandro Moroni (1790-1869) e la nobile milanese Giulia Resta (1820-1888), diede avvio nel 1835 a una seconda campagna decorativa in stile neoclassico, affidata alla bottega di Quirino Salvatoni (1787-1871), che interessò principalmente l'ala occidentale del palazzo. Gli ambienti della dimora custodiscono inoltre una prestigiosa raccolta d'arte, costituita da dipinti, sculture, mobili intarsiati e rivestiti con tessuti preziosi e operati, porcellane, orologi, rivestimenti tessili, tappeti, tappezzerie, tendaggi e mantovane. La collezione di Palazzo Moroni testimonia l'evoluzione degli interessi e del gusto non solo della famiglia Moroni, ma anche - più in generale – delle famiglie abbienti del contesto bergamasco. Tra i capolavori della collezione spiccano *Il Cavaliere in rosa*, *il Ritratto di Isotta Brembati* e *il Ritratto di anziana donna in nero*, opere del celebre Giovanni Battista Moroni (1521-1580 circa). L'edificio è degno di interesse anche da un punto di vista paesaggistico e naturalistico. È dotato infatti sin dalle sue origini di uno spettacolare giardino all'italiana, che i Moroni hanno ampliato tra Sette e Ottocento aggiungendo un'ampia area produttiva, la cosiddetta "ortaglia".

Quest'area costituisce oggi il più grande parco privato storico di Città Alta: un angolo di campagna intatto, oasi di biodiversità. Per volontà testamentaria del conte Antonio Moroni, ultimo abitante della dimora, dal 2009 il Palazzo è stato gestito dalla Fondazione Museo di Palazzo Moroni. Nel 2019 la Fondazione ha stretto un accordo con il FAI per la gestione, la tutela e la valorizzazione di questo luogo.

5.1 Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

Invito alla visita, schede di sala e materiali di approfondimento audio e video in italiano e in inglese sono scaricabili gratuitamente tramite un QR Code segnalato in biglietteria; inoltre ogni ambiente è dotato di una scheda di sala, in italiano e in inglese.

Allo stesso QR Code sono inoltre disponibili podcast di accompagnamento alla visita in italiano, inglese, arabo, cinese, ucraino, turco e spagnolo.

Un video racconto al piano ammezzato, della durata di circa 15 minuti, introduce la visita raccontando la storia del Palazzo, della famiglia e della collezione. Il video informativo è in lingua italiana con disponibilità di sottotitoli in italiano e in inglese.

Sono disponibili a pagamento la piccola guida del palazzo e la guida completa del Bene, edita da Skira.

Un ulteriore approfondimento su quadreria e collezioni di oggetti d'arte conservati nel Palazzo è possibile navigando la pagina web www.faicollezioni.it. Qui è possibile consultare le schede di catalogo di una selezione di dipinti e oggetti più significativi della raccolta. Il catalogo online è in costante implementazione e viene periodicamente aggiornato, revisionato e arricchito, per consentire una consultazione sempre più ampia e accessibile.

5.2 Esposizioni temporanee

In caso di esposizioni temporanee ed eventi l'offerta di visita può subire variazioni.

5.3 Educazione e didattica

I Beni che la Fondazione tutela e gestisce incarnano e riflettono un patrimonio di natura, storia, arte e tradizione dell'Italia e per questo sono luoghi ideali per accrescere e consolidare in maniera coinvolgente, efficace oltre che piacevole, la conoscenza dell'ambiente nei suoi tanti e diversi aspetti. Le attività che il FAI propone alle classi in visita nei Beni sono momenti di approfondimento culturale ed esperienza sul campo, che completano il percorso didattico in aula. Le visite sono in grado di soddisfare le aspettative di insegnanti e studenti, rendendoli protagonisti attivi di una scoperta dal grande valore educativo.

Le attività educative di Palazzo Moroni sono condotte con metodologie differenti in base all'età dei fruitori: per la scuola dell'infanzia l'esplorazione del luogo è

condotta attraverso i cinque sensi, mentre per le scuole primarie e secondarie vengono proposti percorsi tematici per approfondire le caratteristiche artistiche e architettoniche della dimora, la storia degli abitanti che qui vissero e il contesto paesaggistico in cui è inserita. È previsto inoltre un percorso in collaborazione con il Museo delle Storie di Bergamo, che consente agli studenti delle scuole secondarie di scoprire le vicende della città nel Cinquecento.

Sono inoltre attivati per le scuole secondarie di II grado percorsi di *Formazione Scuola Lavoro*, in cui gli studenti, formati e accompagnati nell'esperienza da tutor interni al bene, vengono coinvolti come "Apprendisti Ciceroni" durante l'evento "Giornate FAI per le scuole".

La qualità del servizio didattico viene costantemente monitorata attraverso questionari di valutazione somministrati ai docenti al termine dell'attività.

6 Servizi specialistici

È possibile consultare i documenti conservati nell'archivio di Palazzo Moroni previa richiesta, scrivendo a: faimoroni@fondoambiente.it

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo e-mail: faimoroni@fondoambiente.it

7.1 Indagini customer satisfaction

Il FAI chiede ai suoi visitatori (iscritti al FAI e coloro che hanno acquistato ticket online) di compilare un questionario digitale al fine di misurare l'indice di gradimento dell'esperienza di visita e dei servizi annessi, e segnalare suggerimenti.

I risultati dei questionari sono regolarmente monitorati dalla Fondazione al fine di migliorare costantemente l'offerta di visita proposta.