



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E  
DEL TURISMO

Museo - Cenacolo Vinciano

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa 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 forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei Servizi negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo del Cenacolo Vinciano si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

#### ▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### ▪ *continuità*

Il museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### ▪ *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

#### ▪ *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Museo - Cenacolo Vinciano - Piazza Santa Maria delle Grazie, 2 - 20121 Milano (MI)

tel. + 39 02 92800360 Call Center

sito web: [www.cenacolovinciano.net](http://www.cenacolovinciano.net)

e-mail: [pm-lom.cenacolovinciano@beniculturali.it](mailto:pm-lom.cenacolovinciano@beniculturali.it);

sito web: <http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it> – museo – Cenacolo Vinciano

Twitter @CenacoloV

Instagram CenacoloV

### NATURA GIURIDICA

Il Museo – Cenacolo Vinciano è un museo statale, afferente al Mibact - Polo Museale della Lombardia.

### SEDE

Il Museo – Cenacolo Vinciano è parte del compendio monumentale denominato Convento Domenicano di Santa Maria delle Grazie sito in Milano, Piazza Santa Maria delle Grazie, 2.

### STORIA

Il Museo del Cenacolo Vinciano si sviluppa attorno al Refettorio del convento di Santa Maria delle Grazie e in esso è custodita l'*Ultima Cena* di Leonardo da Vinci. L'opera, commissionata a Leonardo dal duca di Milano Ludovico Sforza, detto il Moro, fu eseguita in un arco di tempo che va dal 1494 al 1498.

L'*Ultima Cena* è un dipinto murale a tempera grassa su intonaco di dimensioni cospicue (460x880 cm) e occupa la parete nord del Refettorio. Sulla parete opposta della sala, si trova la *Crocifissione* che fu affrescata dal pittore lombardo Giovanni Donato Montorfano, il quale la firmò e datò nel 1495.

L'*Ultima Cena* è il risultato di un lungo studio iniziato da Leonardo sul tema della Cena intorno al 1490. A differenza dell'iconografia artistica tradizionale sul tema, l'autore sceglie di rappresentare il momento dell'annuncio: "...uno di voi mi tradirà". Questa rivelazione è lo spunto compositivo che permette a Leonardo di focalizzare l'attenzione sulle reazioni che si scatenano nel gruppo degli apostoli all'udire l'annuncio. L'espressione dei volti, il movimento delle mani e le posture corporee esprimono quei "moti dell'animo" ai quali l'autore dedica ampi studi.

Il sapiente uso della prospettiva permette allo spettatore di sentirsi parte della scena ricreando continuità tra lo spazio dell'ambiente architettonico e quello del dipinto. Una delle peculiarità del dipinto di Leonardo è data dalla tecnica utilizzata. Leonardo non si affidò alla tecnica del "buon fresco", che avrebbe richiesto una grande rapidità d'esecuzione dovendo intervenire sull'intonaco ancora umido, ma sperimentò una tecnica "a secco", inusuale per le murature, simile a quella utilizzata per la pittura su tavola.

Questo rese il dipinto estremamente fragile e, per un'infelice concomitanza di cause, la pittura cominciò prestissimo a deteriorarsi. Nel corso dei secoli, a partire dal XVIII secolo, si sono resi necessari numerosi restauri, fino all'ultimo, durato oltre 20 anni e conclusosi nel 1999, nel corso del quale sono stati rimossi spessi strati di sporco e di materiali riconducibili a precedenti interventi.

Il Compendio costituito dalla Chiesa e dal Convento Domenicano di Santa Maria delle Grazie con "L'Ultima cena" di Leonardo da Vinci è patrimonio dell'umanità dal 1980, così come recentemente ridefinito con Dichiarazione UNESCO del 2015.

### MISSIONE

La missione istituzionale del Museo del Cenacolo Vinciano è quella di studiare, tutelare e valorizzare, il patrimonio conservato nonché di promuovere la conoscenza, la ricerca scientifica e tecnologica applicata alla conservazione dell'opera di Leonardo da Vinci.

In tal senso, il Museo del Cenacolo Vinciano promuove e conduce attività di ricerca scientifica e di applicazione tecnologica attraverso collaborazioni continuative con Università, organismi di ricerca ministeriale (ISCR e commissioni di nomina ministeriale specialistiche) e istituzioni di ricerca (quali per l'Italia il CNR). Presso il Museo è attivo un centro di ricerche, che ha quale fine anche quello di favorire e di sviluppare il confronto, le collaborazioni e le partnership tra attori della ricerca nazionale ed internazionale.

Il Museo promuove programmi di studio e culturali. Svolge attività educative, favorendo una accessibilità diffusa e articolata al proprio patrimonio da parte di categorie di pubblico diversificate.

## **COMPITI E SERVIZI**

### **SERVIZI**

#### **a) gestiti direttamente**

- ⌚ informazioni e accoglienza;
- ⌚ sito Internet; [www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it](mailto:www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it);
- ⌚ modulistica on line; [www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it](mailto:www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it);
- ⌚ concessione spazi per manifestazioni culturali (vedi [www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it](mailto:www.polomuseale.lombardia@beniculturali.it))

#### **b) gestiti dal Concessionario**

- ⌚ informazioni e accoglienza;
- ⌚ bookshop;
- ⌚ produzione di pubblicazioni;
- ⌚ iniziative culturali (mostre, concerti, conferenze, proiezioni);
- ⌚ servizi educativi
- ⌚ visite guidate anche in lingua straniera; (italiano, inglese, su richiesta francese, tedesco, spagnolo)
- ⌚ noleggio audioguide (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese, cinese mandarino, russo);
- ⌚ servizio prenotazioni

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

#### ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

L'ingresso del Museo e la Biglietteria sono indipendenti.

Al Museo si accede da Piazza Santa Maria delle Grazie, al civico nr.2.

La biglietteria si trova nell'edificio ubicato, al margine del giardino, in via Ruffini nr. 2. Entrambi gli accessi sono dotati di dispositivi per facilitare l'accesso da parte di visitatori con limitazioni motorie. Il percorso di visita è accessibile ai disabili motori, i portatori di disabilità visiva devono essere accompagnati dal Personale del Museo.

Il Museo è dotato di servizi igienici per disabili.

Nel Museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone. Il Personale del Museo è a disposizione per ogni informazione e per agevolare la visita.

#### ORARI E GIORNI DI APERTURA

##### Orari di visita:

h. 8,15 -19.00 (ultimo ingresso 18.45) da martedì a domenica

**Giorni di chiusura:** lunedì non festivo; 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

##### Acquisto del Biglietto

Il biglietto è acquistabile on line ([www. Cenacolovinciano.net](http://www.Cenacolovinciano.net)), attraverso prenotazione telefonica tel. + 39 02.92800360. In biglietteria si possono ritirare e pagare i biglietti prenotati ed acquistare i biglietti invenduti del giorno. La biglietteria è aperta sino alle ore 19.00. È attivo un canale di prenotazione autonomo denominato "Educational" dedicato alle Scuole. Ecco le modalità operative da seguire per usufruire del canale Educational del Museo: a) telefonare al numero dedicato alle scuole: 02-92800362; b) inviare all'indirizzo fornito dagli operatori del call center in fase di prenotazione una richiesta ufficiale tramite l'indirizzo di posta istituzionale a disposizione di tutti gli istituti scolastici e di tutti gli insegnanti

##### Costo del Biglietto

**INTERO:** Euro 10,00 (+ Euro 2,00 per il diritto di prenotazione)

**RIDOTTO:** Euro 5,00 (+ Euro 2,00 per il diritto di prenotazione)

- cittadini dell'Unione Europea e dello SEE (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera) di età compresa tra i 18 ed i 25 anni;
- docenti delle scuole statali dell'Unione Europea e dello SEE con incarico a tempo indeterminato.

**GRATUITO:** Euro 0,00 (+ Euro 2,00 per il diritto di prenotazione)

- visitatori di età inferiore a 18 anni;
- membri I.C.O.M. (International Council of Museums);
- personale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali;
- ai cittadini dell'Unione europea portatori di handicap e a un loro familiare o ad altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria (Decreto Ministeriale n. 239 del 20 aprile 2006);
- studenti della scuola secondaria di secondo grado in possesso della Carta dello Studente;
- docenti e studenti cittadini dell'Unione Europea delle facoltà di architettura, di conservazione dei beni culturali, di scienze della formazione e dei corsi di laurea in lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico artistico delle facoltà di lettere e filosofia;
- docenti e studenti delle accademie di belle arti dell'Unione Europea;

- allievi dell'Istituto Centrale per il Restauro, dell'Opificio delle Pietre Dure, della Scuola per il Restauro del Mosaico;
- giornalisti (è obbligatoria l'esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta).
- cittadini dell'Unione Europea portatori di handicap accompagnati da un familiare o da un assistente socio-sanitario;
- operatori di associazioni di volontariato che svolgano attività di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali (in base a convenzioni stipulate col Ministero - art. 12, comma 8 del Codice);

#### **Gratuito: Euro 0,00 (senza diritto di prenotazione)**

- Ingressi prenotabili solo attraverso il CALL CENTER
- gruppi di studenti delle scuole pubbliche e private dell'Unione Europea, accompagnati dai loro insegnanti, previa prenotazione e contestuale acquisto di servizi, quali per esempio audioguide o visite guidate. Per scolaresche che non acquisteranno altri servizi sarà richiesto il pagamento di un diritto di prenotazione pari a Euro 5 indipendentemente dal numero di persone appartenenti al gruppo.
- Le guide turistiche dell'Unione Europea, nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità, entrano gratuitamente ma devono comunque effettuare la prenotazione dei biglietti di ingresso tramite il Call Center per questioni di capienza della struttura;
- interpreti turistici dell'Unione Europea quando occorra la loro opera a fianco della guida.

I visitatori che abbiano meno di dodici anni devono essere accompagnati.

#### **ACCOGLIENZA**

Il personale del Museo addetto ai servizi di vigilanza ed accoglienza fornisce indicazioni al bancone d'ingresso e lungo il percorso espositivo.

#### **FRUIZIONE**

Il percorso di visita è fruibile anche per portatori di disabilità motorie

#### **MATERIALE INFORMATIVO**

Il dépliant informativo gratuito è disponibile al bancone d'ingresso e in biglietteria nelle seguenti lingue: (Italiano, Inglese, Francese, Cinese, Spagnolo, Russo, Tedesco e Cinese)

#### **STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI**

Gli apparati didattici del Museo indicano il percorso di visita, tematico e cronologico in italiano e in inglese.

#### **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

I Servizi Educativi e i Laboratori didattici sono coordinati dalla Direzione con la collaborazione della Società ASTER e del Personale del Museo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet e sulla pagina del Museo del Cenacolo Vinciano: [www.cenacolvinciano.net](http://www.cenacolvinciano.net) o sul profilo Twitter @CenacoloV

#### **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La riproduzione fotografica dei dipinti murali conservati nella sala del Refettorio senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare al Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. + 39 02 80294401; [pm-lom.segreteria@beniculturali.it](mailto:pm-lom.segreteria@beniculturali.it)) una domanda di autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D. Lgs. 42/2004, artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica del bene è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di autorizzazione viene rilasciata dal Polo Museale Regionale della Lombardia (corso Magenta 24, 20123 Milano; tel. 02-80294401; [pm-lom.segreteria@beniculturali.it](mailto:pm-lom.segreteria@beniculturali.it))

[lom.segreteria@beniculturali.it](mailto:lom.segreteria@beniculturali.it)) entro un termine massimo di 30 giorni, compatibilmente con le disponibilità di personale.

#### **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

##### **RAPPORTI CON IL PUBBLICO: RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

È a disposizione del pubblico, presso l'ingresso del museo, un registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail all'indirizzo del Museo e/o del Polo Museale Lombardia ([pm-lom.cenacolvinciano@beniculturali.it](mailto:pm-lom.cenacolvinciano@beniculturali.it); [pm-lom.segreteria@beniculturali.it](mailto:pm-lom.segreteria@beniculturali.it)).

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

Avvalersi del Registro dei suggerimenti e dei reclami o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato, oppure inviare una e-mail all'indirizzo [pm-lom.segreteria@beniculturali.it](mailto:pm-lom.segreteria@beniculturali.it).

Il Museo – Cenacolo Vinciano effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti, compatibilmente con la disponibilità di personale.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetto di attenta analisi.

##### **COMUNICAZIONE**

La carta dei servizi sarà disponibile all'ingresso della struttura.

##### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati.

##### **MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI**

Periodicamente saranno sottoposti ai visitatori questionari e saranno effettuate interviste a campione per una valutazione del gradimento dei servizi offerti e per raccogliere eventuali suggerimenti e consigli.

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo – Cenacolo Vinciano, Piazza Santa Maria delle Grazie, 2- 20121 Milano (MI)  
tel. + 39 02 92800360

e-mail: [pm-lom.cenacolvinciano@beniculturali.it](mailto:pm-lom.cenacolvinciano@beniculturali.it);  
[pm-lom@beniculturali.it](mailto:pm-lom@beniculturali.it)

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, 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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**