



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

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

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Nord	Lombardia
<b>Indirizzo</b>	
via Matteo da Campione 7/a	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Monza	20900
<b>Denominazione</b>	
Museo della Cappella Espiatoria	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/cappella-espiatoria/">https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/cappella-espiatoria/</a>	<a href="mailto:drm-lom.cappellaespiatoria@cultura.gov.it">drm-lom.cappellaespiatoria@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono Ufficio</b>
Giulia Valcamonica	+39 039 380772

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1910

**Notizie storiche**

Il Museo della Cappella Espiatoria sorge a Monza, a pochissima distanza dalla Villa Reale, nel luogo in cui il 29 luglio del 1900 re Umberto I fu assassinato dall'anarchico Gaetano Bresci. Fu il figlio Vittorio Emanuele III a realizzare il memoriale. L'edificio, in pietra di Oggiono, è formato da una cripta e da un sacello. Al di sopra del sacello si erge un'alta stele, composta di due monumentali croci in alabastro, illuminate dall'interno con lampade elettriche. In facciata, al di sopra della porta del sacello, campeggia il gruppo in bronzo della Pietà, realizzato da Lodovico Pogliaghi. Nella parte posteriore della terrazza si ha accesso alla sottostante cripta con impianto a croce greca. Al centro un cippo in marmo nero segna il punto dove fu assassinato il re, tutto intorno corone votive in bronzo. Cripta e sacello sono decorati internamente da mosaici e marmi. La struttura è delimitata da una cancellata in ferro battuto, opera di Alessandro Mazzucotelli.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il monumento si trova in linea geografica vicino alla Villa Reale di Monza, dimora di villeggiatura dei Savoia che, dopo la morte di re Umberto I, fu abbandonata dal figlio Vittorio Emanuele III. Il progetto viene affidato all'architetto Giuseppe Sacconi, già autore dell'Altare della Patria a Roma, degli apparati funerari per la morte di Umberto I, e della sua tomba al Pantheon. Sacconi opera nel contesto degli insegnamenti di Camillo Boito - che dopo l'Unità d'Italia aveva dettato le linee guida per uno "stile nazionale" improntato sull'eclettismo -, concentrando il progetto monzese in particolare sul richiamo agli elementi classici e bizantino-ravennati tipici della storia architettonica d'Italia.

Pochi sono gli esempi internazionali del modello di cappella espiatoria; uno dei precedenti cronologicamente più vicini è la Chiesa del Salvatore sul Sangue Versato di San Pietroburgo.

**Missione**

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della società, aperta al pubblico. Custodisce, tutela, conserva

il proprio patrimonio; valorizza e promuove lo studio e la ricerca sui beni materiali e immateriali in esso conservati e sul patrimonio culturale della città al fine di garantire effettive esperienze di conoscenza e di relazione con il contesto e il territorio. Garantisce lo sviluppo sostenibile al servizio della società partecipando al benessere della comunità. Il museo intende sempre più ricollocarsi all'interno della storia e del patrimonio pubblico della città di Monza e porsi in relazione con gli altri istituti culturali limitrofi e gli enti territoriali della città. Il fine è quello di attribuire nuova identità al luogo attraverso un'apertura costante, mettendo in atto strategie che permettano di creare un sistema di sinergie finalizzate a creare un continuo dialogo col territorio.

### Compiti e servizi

Il Museo, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento. Il Museo svolge le proprie attività anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche o con enti privati.

#### Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

#### Numero totale sale

2

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Giulia

#### Cognome

Valcamonica

#### Qualifica

Direttore

#### Telefono Ufficio

0280294401

#### Email

[giulia.valcamonica@cultura.gov.it](mailto:giulia.valcamonica@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

martedì-mercoledì-giovedì-domenica 9.00-14.30; venerdì-sabato 9.00-19.00

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

#### Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

#### Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	Tutti i lunedì; 1 gennaio; 25 dicembre, salvo diverse indicazioni
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
309	Sì
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Sì	Sì
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Sì	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Sì
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Sì
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>

- Sì

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&lt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

2

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Più di una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza****Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
No	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QR Code</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di strumenti e sussidi specifici</li> <li>• Sussidi in LIS</li> <li>• Mappe tattili</li> <li>• Didascalie e/o pannelli in braille</li> <li>• Esistenza di percorsi specifici</li> <li>• Percorso per non vedenti e ipovedenti</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente

<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	Sì
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestrale</li> <li>• Semestrale</li> <li>• Annuale</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
No	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Celebrazioni in occasione della ricorrenza della morte di Umberto I nel mese di luglio. Fuori Salone del Mobile, M@d Monza Arte Diffusa, in collaborazione con il Comune di Monza. Ville Aperte in Brianza, Giornate FAI, mostre in collaborazione con MNAD - Museo Nazionale di Arte Digitale
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	<b>Precisare quali (2)</b>
Sì	Reggia di Monza, Comune di Monza, BrianzaBiblioteche, Centro studi Residenze Reali (CdRR)
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editate in proprio</li> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Sponsorizzazioni</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>

<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	
Gestione diretta	
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>	<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social network</li> </ul>
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	9.00-14.00
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
207	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
187	> 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> </ul>

- < 50%
- Consultabili in sede

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- No

### Biblioteca

- No

### Fototeca

- No

## Rapporti con il territorio

### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

### Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

### Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

### Il museo/istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

### Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

### È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

### Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

### Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

### Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione

- Biblioteche e archivi
- Musei

### Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network
- Sito web

### Obiettivi di miglioramento

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il museo intende concentrarsi su diverse modalità di ampliamento dei pubblici: scuole, università, associazioni ed enti del territorio, circuito dell'arte contemporanea, disabili (con fondi PNRR per l'abbattimento delle barriere fisiche e cognitive).

### Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Si è lavorato per abbattere le barriere architettoniche in modo da rendere maggiormente fruibile l'area museale. E' stato realizzato un progetto per l'illuminazione della cripta e del giardino. E' in corso di lavorazione la nuova segnaletica del museo.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Il museo non presenta aree che attualmente possano essere destinate alla realizzazione di bookshop, caffetteria, ristorazione. E' in completamento l'area nursery e la dotazione di sussidi per la sosta di famiglie con bambini.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

E' in fase di progettazione il riordino del deposito. E' in corso di realizzazione il restauro delle corone bronzee contenute all'interno della cripta anche tramite finanziamento Art Bonus. Data la natura del museo non è previsto l'incremento delle opere.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

E' in fase di calendarizzazione la valorizzazione del progetto Musei Polisensoriali, dedicato all'abbattimento delle barriere fisiche e cognitive. In corso di realizzazione la guida del museo.

### Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

### Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

### MINISTERO DELLA CULTURA

Direzione regionale Musei Nazionali Lombardia

### Tel

+39 02 80294401

### Indirizzo / Address

Palazzo Arese Litta, corso Magenta 24, 20123 Milano

### Email

drm-lom@cultura.gov.it