

## 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 adopererà 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 comunque 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

### Regione

Lombardia

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Piazza Santa Maria delle Grazie 2

### Città

Milano

### Cap

20123

Museo del Cenacolo Vinciano

### Sito Web

<https://www.cenacolovinciano.org>

### Email

cenacolo.direzione@cultura.gov.it

### Telefono

Call Center + 39 02 92800360

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

### Tipo di gestione

Diretta

**Anno di Istituzione**

1875

**Notizie storiche**

Il Museo si sviluppa attorno al refettorio del convento di Santa Maria delle Grazie, che custodisce l'*Ultima Cena* dipinta da Leonardo da Vinci. L'opera, commissionata da Ludovico il Moro duca di Milano, venne eseguita tra il 1494 e il 1498 sulla parete nord del refettorio; è un dipinto murale a tempera grassa su intonaco, realizzato con una fragile tecnica a secco, simile a quella della pittura su tavola. Sulla parete sud si trova la *Crocifissione*, affresco del lombardo Giovanni Donato Montorfano datato 1495. Nell'*Ultima Cena* Leonardo rappresenta, a differenza dell'iconografia tradizionale, il momento in cui Gesù annuncia agli apostoli "...uno di voi mi tradirà". Il pittore si focalizza sulla loro reazione a tali parole: 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 complesso costituito dalla chiesa, dal convento e dal museo è stato dichiarato dall'UNESCO patrimonio dell'umanità nel 1980.

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

Il complesso di Santa Maria delle Grazie si trova nell'area anticamente denominata Contrada vercellina, esterna alle mura urbane ma molto vicina al Castello degli Sforza, duchi di Milano nel XV secolo. La chiesa, costruita nella seconda metà del '400 da Guiniforte Solari, è uno dei gioielli architettonici di Milano: sull'impianto tardo gotico venne innestato un moderno tiburio di forme rinascimentali commissionato a Donato Bramante dal duca Ludovico il Moro. Bramante e Leonardo furono i protagonisti del rinnovamento artistico della città voluto dal duca. Di Leonardo sono noti solo due dipinti murali, entrambi a Milano: l'*Ultima Cena* realizzata nel refettorio del convento, tra le più celebri opere del Rinascimento italiano a livello mondiale, e la Sala delle Asse in Castello. La portata dell'innovazione di tali opere è purtroppo offuscata dallo stato di degrado subito nel tempo, ma riconosciuta da tutti gli studiosi a livello internazionale.

**Missione**

Il Museo del Cenacolo Vinciano 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, la ricerca e la conoscenza delle proprie opere d'arte e del patrimonio culturale della città al fine di garantire effettive esperienze di conoscenza e di relazione con il contesto e con il territorio. Garantisce lo sviluppo sostenibile al servizio della società partecipando al benessere della comunità, ispirando la propria azione ai principi fondamentali di valorizzazione del patrimonio culturale pubblico: trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità, efficienza, sostenibilità, efficacia. Il Museo intende sempre più qualificarsi come luogo di eccellenza del patrimonio culturale italiano e internazionale, con un'attenzione anche alla contemporaneità, capace di accogliere nuovo pubblico e di contribuire al costante aggiornamento della museologia.

**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, anche sviluppando innovative modalità di visita. Svolge le proprie attività anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche o con enti privati.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

1

**Numero dei visitatori annui**

fino a 500.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Silvia

**Cognome**

Zanzani

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

+39 02 80294413

**Email**

cenacolo.direzione@cultura.gov.it

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

h. 8.15 -19.00 (ultimo ingresso 18.45) da martedì a domenica

**Apertura serale**

- Occasionale

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

11

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

tutti i lunedì, 1° gennaio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

311

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Tra 30' e 60'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica
- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

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**

Sì

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

100%

**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**

1

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera
- 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)**

- Giornaliera
- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica

**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**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- A pagamento, disponibile in inglese o in altre lingue

**Audioguide**

- Gratuite (app per smartphone), disponibili in inglese o in altre lingue

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

### Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

### Strumenti online

- Sì, QR code, applicazioni web scaricabili

### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- In concessione

### Caffetteria

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

### Guardaroba custodito

Gratuito

### Servizi igienici

Interni

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

No

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività socio-culturali

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Altro/specificare

**Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

Studio e Conservazione

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

In concessione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati**

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- Sì

**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

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

- No

**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

No

#### 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 culturali
- Operatori economici
- 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

- Quotidiani
- 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 nel 2023 intende concentrarsi su diverse modalità di ampliamento dei pubblici: aumentando il numero di ingressi contingentati grazie al potenziamento degli impianti che garantiscono la conservazione dei dipinti; sviluppando con il Concessionario possibilità di visita on line; promuovendo progetti per la rimozione delle barriere fisiche, cognitive e sensoriali finanziati con fondi PNRR.

### 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.)

Nel 2023 si prevede:

- la realizzazione di una nuova centrale energetica a servizio del Museo, finanziata con fondi PNRR, per migliorare le condizioni conservative e la sostenibilità ambientale del sito;
- il rifacimento dell'impianto di illuminazione del refettorio con tecnologia interamente a led, con finalità di valorizzazione delle opere, miglioramento delle modalità di visita, risparmio energetico.

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

Date le caratteristiche del Museo non è previsto l'incremento delle opere.

#### Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria,

**ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Nel 2023-2024 si prevede:

- la revisione del percorso di visita del Museo grazie alla realizzazione di spazi aggiuntivi nel giardino, parzialmente finanziata con fondi PNRR, con il conseguente spostamento del bookshop, in modo da garantirne l'accesso diretto per chiunque da piazza Santa Maria delle Grazie.

**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.)**

Nel 2023 si prevede:

- la pubblicazione di un volume dedicato al restauro della Crocifissione del Montorfano;
- la realizzazione di mostre, anche in collaborazione con gli altri musei della DRM LOM;
- la prosecuzione delle attività dei servizi educativi con Istituti di detenzione e dei progetti culturali co-finanziati da Fondazione Cariplo (Cenacolo Live);
- il potenziamento delle attività in rete (con UNESCO, Università, Istituzioni culturali).

**Altro**

Il Museo ha attuato e ha in previsione cicli di aperture serali straordinarie, anche grazie al contributo di sponsor.

**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**

Museo del Cenacolo Vinciano

**Indirizzo / Address**

Piazza Santa Maria delle Grazie 2

**Tel**+39 02 4987588 (Museo) oppure +39 02 80294401  
(Direzione regionale Musei Lombardia)**Email**

cenacolo.direzione@cultura.gov.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**