

# CARTA DEI SERVIZI DEL CIVICO MUSEO ARCHEOLOGICO DI MILANO

## I. PRESENTAZIONE

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta 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.

Il documento si ispira a:

- principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnicoscintifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "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)".

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività il Museo Archeologico si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza. I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- Imparzialità. Lo svolgimento delle attività è ispirato 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. Viene promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza. Viene garantita 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, comunicati, 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 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 nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi. Il Servizio adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)" e fatti propri dalla Regione Lombardia nei Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002)

## **II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE**

Il Civico Museo Archeologico è un istituto del Comune di Milano e dipende dalla Direzione Cultura del Comune di Milano.

### **LA SEDE**

Il Civico Museo Archeologico di Milano ha sede in Corso Magenta, 15.

È aperto da martedì a domenica dalle 9:00 -17:30.

Ingresso: biglietto intero € 5,00; ridotto € 3,00. La biglietteria chiude alle ore 16,30; ultimo ingresso ore 17.00

Chiuso: tutti i lunedì, 1 gennaio, 1 maggio e il 25 dicembre

Ingresso gratuito il primo e il terzo martedì del mese dalle ore 14:00

Afferiscono al Civico Museo Archeologico anche la Cripta di San Giovanni in Conca (ingresso gratuito), situata all'angolo Piazza Missori/Via Alberico Albricci 20122 Milano (MI) e le sezioni preistorica ed egizia all'interno del Castello Sforzesco.

Direttore: Dott. Claudio Salsi

Conservatore Responsabile: dott.ssa Anna Provenzali

### **CENNI STORICI**

Le origini delle Civiche Raccolte Archeologiche di Milano risalgono all'Ottocento, quando l'Accademia di Brera comprese l'importanza di un museo archeologico collegato agli studi artistici propri dell'accademia. Il primo nucleo fu la Collezione archeologica e artistica, di oltre 500 pezzi, acquistata nel 1814 dagli eredi del pittore Giuseppe Bossi, segretario dell'Accademia, che nel tempo aveva raccolto con cura dagli scavi praticati in Milano, nelle pubbliche vie e da chiese e da abitazioni di privati, molti reperti archeologici che altrimenti sarebbero andati dispersi. La

Collezione comprendeva inoltre reperti greci, etruschi, egizi e anche oggetti medioevali e rinascimentali. Solo nel 1862 venne finalmente istituito il Regio Museo Patrio di Archeologia, retto da una Consulta Archeologica che soprintendeva, grazie a una dotazione annuale di fondi governativi, al suo riordino e ampliamento. Nacquero così le Sezioni Archeologica, Artistica e Storica, in cui cominciarono a confluire, anno dopo anno, reperti sia acquistati sia offerti in dono o depositati dal Governo, dall'Accademia di Brera, dalla Casa Reale, dal Municipio e da privati. Alcuni materiali archeologici particolarmente significativi per la storia più antica di Milano che, pur rinvenuti in contesti storico- archeologici, confluirono nelle Raccolte d'Arte, dove si trovano ancora, esposti nelle sale del Castello.

La sede, sino all'anno 1898, fu la soppressa chiesa di S. Maria a Brera, dell'ordine degli Umiliati. Nel 1900, il museo, che riuniva le raccolte statali e quelle municipali, venne trasferito al Castello Sforzesco nella Corte Ducale per poi spostarsi, nel 1965, nell'area dell'antico Monastero Maggiore di S. Maurizio in Corso Magenta, secondo la tradizione fondato nella tarda età longobarda o nella prima età carolingia (tra VIII e IX sec. d.C.), inglobando i resti delle strutture romane preesistenti. Le Sezioni di Preistoria ed Egizia sono rimaste invece al Castello Sforzesco, dove sono tutt'ora.

La sede storica di Corso Magenta è stata ampliata nel 2012 nell'adiacente palazzina di via Nirone 7, dove originariamente il Monastero si estendeva e raggiungibile ancora oggi dal giardino attraverso gli stessi passaggi nelle mura romane utilizzati dalle monache.

Il Museo, racchiuso tra via Nirone, corso Magenta, via Luini e via Ansperto, comprende un'area espositiva di circa 3.000 metri quadrati suddivisa in 5 sezioni, corrispondenti ai percorsi espositivi *Milano antica*, *Arte del Gandhara*, *Arte Greca*, *Arte Etrusca*, *Alto Medioevo*, uno spazio per mostre temporanee, un'aula didattica/spazio conferenze e un vasto giardino, in corso di sistemazione.

Il percorso di visita comprende, oltre a centinaia di reperti di eccezionale interesse, anche strutture di età romana e medioevale ben conservate in alzato, che rendono l'area la collocazione ideale per le collezioni archeologiche della città.

Nel corso degli anni le raccolte si sono progressivamente arricchite di donazioni, lasciti, depositi dello Stato e della Regione Lombardia e acquisti.

## MISSIONE DEL MUSEO

La *mission* del museo è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il vasto patrimonio archeologico delle sue raccolte. Le finalità del museo sono:

- promuovere, tramite la valorizzazione delle collezioni archeologiche ivi conservate, la conoscenza della storia antica e della evoluzione di Milano e del territorio circostante;
- promuovere, tramite la valorizzazione delle collezioni archeologiche ivi conservate, la conoscenza delle civiltà antiche, stimolando la curiosità di coloro che visitano il museo e fruiscono dei suoi servizi;
- stimolare interesse e un approccio più consapevole verso l'archeologia come disciplina scientifica e storica;
- educare al rispetto e alla conoscenza del passato, con un approccio consapevole del loro valore educativo per lo sviluppo di una coscienza cittadina e cosmopolita.

Il museo assolve la sua missione attraverso:

- l'incremento, lo studio e la catalogazione delle collezioni archeologiche possedute;
- la progettazione e realizzazione di nuovi percorsi espositivi;
- la promozione e la comunicazione delle proprie attività, tenendo conto dello sviluppo di nuovi sistemi di comunicazione (*social media*) e ponendo attenzione alle differenti categorie di pubblico, ciascuno con diversi interessi e proprie specificità e provenienza;

- l'organizzazione di conferenze, iniziative culturali di vario tipo, attività didattiche (visite guidate, laboratori, attività educativo-didattiche);
- realizzando pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- attività di fundraising (partecipando a bandi, con sponsorizzazioni, trovando supporter etc.) per realizzare progetti di restauro e valorizzazione del patrimonio del museo;
- attivazione di collaborazioni con altri enti (pubblici e privati) per la realizzazione di progetti inerenti la valorizzazione del patrimonio archeologico di Milano.

### **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **ACCESSIBILITÀ**

Il Museo è raggiungibile con mezzi pubblici (fermata CADORNA della MM1, stazione ferroviaria Milano Cadorna); nelle immediate vicinanze è presente un parcheggio pubblico a pagamento. Per le persone con difficoltà motoria è possibile accedere mediante la rampa presente all'ingresso in Via Luini. Il museo è inoltre dotato di montascale e ascensori che consentono l'accesso a tutte le sezioni del museo. Sono presenti servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza.

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi aperti al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori con disabilità motorie con il superamento delle barriere architettoniche.

#### **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

##### I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al museo archeologico e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal regolamento e sotto indicate. L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito del Civico Museo Archeologico Milano.

L'accesso al Museo è a pagamento, secondo deliberazione di Giunta del Comune di Milano

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative; il Museo è dotato di biglietteria dove si possono ottenere le informazioni generali e i dettagli sulle attività in programma; ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet del museo;
- essere aggiornati sulle iniziative del museo compilando l'apposito modulo, presente all'ingresso del museo per l'inserimento nella *mailing list*;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: personalmente, con il personale in servizio; per telefono; per posta elettronica e tramite i *social media* (facebook).
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami, tramite l'apposito format disponibile al seguente link:  
[http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello\\_Reclami](http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello_Reclami)
- chiedere informazioni specifiche al Direttore, al personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo previa richiesta di appuntamento;

## I DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Civico Museo Archeologico di Milano 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 indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositare in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli. I visitatori devono tenere nel Museo un contegno conforme alle regole della civile educazione e rispettare eventuali avvisi forniti.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici.

### È rigorosamente vietato al pubblico:

- toccare i reperti esposti o compiere qualsiasi atto che possa recare danno o mettere in pericolo i reperti esposti e l'allestimento museale;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare alimenti e bevande nelle sale espositive;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash o riprendendo altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- parlare ad alta voce o recare disturbo in qualsiasi modo agli altri visitatori.

È consentito effettuare fotografie per finalità di studio o per interesse personale senza uso di cavalletto e flash. L'uso delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione. L'autorizzazione ad effettuare filmati o fotografie con uso di cavalletto deve essere richiesta alla Direzione.

Gli oggetti personali ingombranti devono essere depositati all'ingresso del Museo; gli operatori del Museo non sono comunque responsabili degli oggetti personali depositati dai visitatori.

Sono ammessi cani di piccola taglia, che devono comunque essere tenuti in braccio dai padroni nelle sale espositive o negli appositi trasportini e al guinzaglio negli spazi aperti, escluso il giardino.

## **SERVIZI**

Il Civico Museo Archeologico di Milano mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

– Esposizione permanente. Comprende i percorsi dedicati alla *Milano antica*, *Arte del Gandhara*, *Cesarea Marittima*, *Arte Greca*, *Arte Etrusca* e all'*Alto Medioevo*.

– Mostre temporanee. Il Museo allestisce regolarmente mostre temporanee, organizzate in collaborazione anche con altri enti, per valorizzare il patrimonio archeologico conservato.

– Accesso ai depositi. I depositi sono accessibili a studiosi, previa autorizzazione della Direzione.

– Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione di studi e ricerche archeologiche; è disponibile a fornire consulenza museale e bibliografica, nazionale e internazionale, compatibilmente con le proprie competenze e con le esigenze d'ufficio;

- Progetti culturali. Il Museo organizza e realizza cicli di convegni e seminari, incontri con autori e presentazione di volumi, eventi e iniziative culturali di vario genere in collaborazione con enti culturali pubblici o privati o con singoli studiosi, previa valutazione del progetto;
- Pubblicazioni. Il Museo cura la pubblicazione di opere scientifiche sulle proprie collezioni.
- Spazi in concessione. Sono consentite forme di utilizzo di alcuni spazi del Museo al di fuori dell'orario di apertura, previa valutazione dell'iniziativa a cura della Direzione e dietro pagamento del canone di concessione e del corrispettivo straordinario al personale di custodia. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione e dal Comune di Milano.
- Bookshop. Presso il bookshop del museo sono disponibili pubblicazioni inerenti le varie sezioni del museo e pubblicazioni specialistiche, divulgative e per ragazzi/bambini inerenti temi di archeologia e scienze affini. Il bookshop del museo è temporaneamente chiuso.
- Servizi educativi. Il Museo propone a pagamento un servizio di realizzazione visite guidate e laboratori didattici tramite la società concessionaria, previa prenotazione obbligatoria. In determinate occasioni tali servizi sono offerti gratuitamente. Il Museo è inoltre disponibile ad attivare progetti di tirocinio, stage, alternanza scuola/lavoro, servizio civile.
- Servizio di prenotazione. I gruppi che vogliono visitare le sezioni del museo devono effettuare obbligatoriamente la prenotazione, senza pagamento anticipato, contattando il seguente numero telefonico 02 20404175, nel rispetto del numero massimo di capienza degli ambienti e al fine di garantire una programmazione ottimale delle attività.
- Acquisto on line. È possibile acquistare preventivamente il biglietto d'ingresso per singoli visitatori tramite un servizio di biglietteria on line, accessibile dal sito internet del Museo.
- Dispositivi e misure di sicurezza. Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale del Museo e dei depositi sono sottoposte a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificati. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

In caso di situazioni di emergenza, come quella evidenziata durante la pandemia Covid-19, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i sistemi a disposizione (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale, newsletter, etc.).

## GLI IMPEGNI DEL MUSEO

– Standard di qualità. Il Museo si impegna mantenere il proprio ordinamento e funzionamento in base agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)", fatti propri dalla Regione Lombardia nei *Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002)*, e dal successivo Decreto Ministeriale del 21 febbraio 2008 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale".

La Direzione e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa valori standard di riferimento da garantirsi necessariamente oltre a quanto indicato nel Museo, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

– Gestione e cura delle collezioni. Conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.

– La struttura. Nelle sale di esposizione del Museo è assicurata la presenza dei custodi addetti alla sorveglianza delle opere, ambiente accogliente, pulizia, riscaldamento – spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C, possibilità di accesso dei disabili.

– Servizi al pubblico. È garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica; orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita, sia per visitatori italiani che stranieri, con didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di acquistare guide con differenti gradi di specificità per i visitatori; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet.

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

##### **PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Civico Museo Archeologico di Milano svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale afferente al Civico Museo Archeologico di Milano. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite la realizzazione di indagini osservanti, la raccolta di questionari di gradimento, messi a disposizione dei visitatori, su eventuali reclami e suggerimenti indirizzati poi al Comune di Milano [http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello\\_Reclami](http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello_Reclami)

A richiesta, tramite compilazione dell'apposito modulo, il pubblico può essere informato delle iniziative del museo attraverso email.

È a disposizione del pubblico, a fine percorso, presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato settimanalmente dalla Direzione. Richieste, suggerimenti e commenti, debitamente firmati, possono anche essere inviati via e-mail all'indirizzo: [c.museoarcheologico@comune.milano.it](mailto:c.museoarcheologico@comune.milano.it).

##### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico (biennale) e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

Data ultima revisione: 18/06/2020