

MUSEO
MANGINI BONOMI
(Milano)

Carta
della qualità
dei servizi

2017

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 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 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 MANGINI BONOMI 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

Il MUSEO MANGINI BONOMI ha sede in Via dell'Ambrosiana n. 20 - 20123 Milano edificio storico di proprietà della Fondazione Emilio Carlo Mangini - tel. 02-86451455; info@museomanginibonomi.it.

Il Museo è stato aperto stabilmente dal 2004.

È articolato su quattro piani ad esposizione permanente; due piani sono allestiti con le Collezioni di oggetti di vita quotidiana, mentre gli altri conservano la dimora del Fondatore con arredi di pregio.

COMPITI E SERVIZI

La missione del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio storico artistico esposto.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

L'ingresso non presenta barriere architettoniche; le sale museali sono prive di barriere e comodamente percorribili. Tutti i piani del palazzo sono accessibili con ascensore. Il museo è dotato di servizi igienici anche per disabili.

Nel museo sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per persone e cose.

ORARI E GIORNI DI APERTURA

Il museo è visitabile lunedì, mercoledì e giovedì, con i seguenti orari di apertura :

- Lunedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 19,00
(Visite Guidate alle ore 15,00 ed alle ore 16,00 - max n. 10 persone per gruppo
dalle ore 17,00 alle ore 19,00 - Visite Libere - sempre max n. 10 persone)
- Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 (Visite Libere sempre max n. 10 persone)

-il Museo aderisce agli eventi, pubblicizzati con anticipo che vengono organizzati in occasioni particolari come il “ Museo City, il Fuori Salone del Mobile, le Giornate del Patrimonio Europeo ecc..”.

- su richiesta il Museo può essere visitato in altre giornate su prenotazioni.
- chiuso mese di Agosto

L'ingresso al museo è gratuito. E' necessaria la prenotazione.

ACCOGLIENZA

Il pannello con l'indicazione degli orari è collocato sulla porta d'accesso al museo.

Il personale addetto ai servizi di vigilanza fornisce indicazioni sui servizi e sul percorso di visita del museo.

FRUIZIONE

Le sale attualmente allestite sono tutte aperte al pubblico. Qualora una parte dovesse essere chiusa ne viene data comunicazione all'ingresso.

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Lungo il percorso del museo sono collocati pannelli esplicativi di carattere generale; tutti gli oggetti esposti sono dotati di didascalie.

Il museo è dotato di due postazioni computer touchscreen, ubicati al 1° piano sotterraneo ed al 1° piano, per approfondire la ricerca dell'oggetto desiderato.

Sono disponibili depliant informativi gratuiti e presso il banco di accoglienza sono consultabili anche le pubblicazioni sul museo.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

E' richiesta la prenotazione per gruppi e scolaresche.

Le visite sono guidate con particolare attenzione alla formazione dei Visitatori.

Informazioni su orari, modalità di accesso, iniziative sono fornite telefonando al nr. Tel. 02-86451455 (o direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet, sia in lingua italiana che in lingua inglese: www.museomanginibonomi.it

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni esposti è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dalla Fondazione Emilio Carlo Mangini Via dell'Ambrosiana n. 20 Milano - tel. 02-86451455; info@museomanginibonomi.it.

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 verrà visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere inviati anche via e-mail.

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 mail all'indirizzo info@museomanginibonomi.it. Il museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di ristoro consistente in una pubblicazione gratuita o nell'inserimento del visitatore in una lista di persone da invitare in caso di eventi o manifestazioni.

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 è 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 e comunque almeno una volta all'anno.

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.

MUSEO MANGINI BONOMI

Tel. 02/86451455

[Mail: info@museomanginibonomi.it](mailto:info@museomanginibonomi.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