



Settore Turismo, Cultura e Attività Sportive  
Ufficio Beni Culturali e Progetti Museali

# LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEI MUSEI CIVICI DI MONZA

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 338 del 04/06/2013  
in attuazione dell'art. 17 del Regolamento del Museo

Modificata con deliberazione di Giunta Comunale n. 228/2014 del 20/05/2014

# INDICE

## 1. PREMESSA

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

## 4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

- 4.1 Accoglienza
- 4.2 Informazioni
- 4.3 Orari di apertura al pubblico
- 4.4 Biglietti e modalità di accesso
  - 4.4.1 Visitatori individuali
  - 4.4.2 Gruppi organizzati di adulti e scolaresche
- 4.5 Doveri degli utenti

## 5. EDUCAZIONE AL PATRIMONIO, SERVIZI EDUCATIVI E OFFERTA DIDATTICA

- 5.1 Proposte per adulti
  - 5.1.1 Visite guidate per gruppi precostituiti
  - 5.1.2 Visite guidate per visitatori individuali
  - 5.1.3 Audioguide
  - 5.1.4 Altri servizi di educazione al patrimonio
- 5.2 Proposte per bambini e famiglie
- 5.3 Scolaresche
- 5.4 Visitatori diversamente abili

## 6. SERVIZI

- 6.1 Centro di documentazione
- 6.2 Accesso ai depositi
- 6.3 Riproduzioni fotografiche
- 6.4 Consulenze
- 6.5 Progetti Culturali
- 6.6 Formazione permanente
- 6.7 Promozione e comunicazione

## 7. STRUTTURE E SICUREZZA

## 8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI

## 1. PREMESSA

La presente Carta della qualità dei Servizi dei Musei Civici di Monza (d'ora in poi Carta dei Servizi) costituisce lo strumento attraverso cui il museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta dei Servizi individua i servizi che il museo si 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.

La Carta dei Servizi potrà essere 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.

La Carta dei Servizi si ispira essenzialmente a:

- il Decreto Legislativo n. 42 del 22/01/2004 “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” e successive modifiche;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici 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 L.R. n. 1 del 5 gennaio 2000 “Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del d.lgs 31 maggio 1998 n. 112»;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 7/11643 del 20 dicembre 2002 «Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, nonché linee-guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, ai sensi della L.R. 5 gennaio 2000 n. 1, commi 130-131».

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura dei Musei Civici e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza quinquennale, salvo casi di motivata urgenza e necessità.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito del museo e il sito del Comune; in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la Segreteria del museo.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

I Musei Civici di Monza sono stati istituiti nel 1935; si ispirano ai principi enunciati dall'International Council of Museums (ICOM) a cui aderiscono.

Sono un'istituzione culturale, educativa e scientifica permanente, senza scopo di lucro, aperta al pubblico ed al servizio di tutti i cittadini.

Obiettivi primari della loro azione sono:

- conservare, esporre, studiare, divulgare e incrementare il patrimonio artistico, storico, archeologico, naturalistico e demotnoantropologico di proprietà comunale;
- divenire un centro autorevole di ricerca e produzione scientifica su tutti i temi di interesse dei beni culturali cittadini attraverso il mantenimento di un proficuo e costante rapporto di scambio con le altre agenzie che promuovono lo sviluppo culturale, sociale e civico del territorio;

- istituire e favorire rapporti di collaborazione con soggetti ed enti pubblici e privati (Stato, Regione, Provincia, Comuni, Soprintendenze, Istituti di ricerca, Musei ed Università);
- aderire e favorire lo sviluppo di reti e sistemi museali che condividano e perseguano analoghi obiettivi e finalità;
- adottare iniziative di promozione culturale e di educazione permanente;
- organizzare mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipare ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- curare la produzione di pubblicazioni scientifiche e didattiche;
- promuovere la valorizzazione dei musei e delle loro collezioni;
- aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica;
- instaurare una proficua collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- ampliare la promozione e fruizione del patrimonio culturale anche attraverso la stipula di accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali;
- promuovere la conoscenza del patrimonio naturalistico e botanico anche in riferimento al Parco ed ai Giardini della Villa Reale.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il museo ispira il proprio comportamento 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

Il museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il museo garantisce 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 o comunque comunicati e/o 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 ad 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 museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 7/11643 del 20 dicembre 2002 «Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, nonché linee-guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali in Lombardia, ai sensi della L.R. 5 gennaio 2000 n. 1, commi 130-131».

Il museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## 4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

### 4.1 Accoglienza

Tutti i cittadini possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta dei Servizi.

Il personale fornisce informazioni sulle proposte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative, distribuisce i pieghevoli informativi (disponibili in italiano e nelle principali lingue straniere) e la Carta dei Servizi.

Al termine del percorso di visita sarà disponibile un questionario di valutazione dei servizi offerti per coloro che desiderano esprimere opinioni o suggerimenti.

### 4.2 Informazioni

Il museo comunica con i cittadini attraverso i seguenti canali istituzionali a cui fare riferimento per informazioni, prenotazioni e inviare reclami:

- Sito internet museo: [www.museicivicimonza.it](http://www.museicivicimonza.it)
- Posta elettronica museo: [info@museicivicimonza.it](mailto:info@museicivicimonza.it)
- Telefono museo: 039 2307126
- Fax museo: 039 2307123
- Posta ordinaria: Musei Civici Monza - Casa degli Umiliati, Via Teodolinda 4, 20900 Monza (MB)

Il museo potrà gestire l'invio di una newsletter.

Si possono avere informazioni generali anche tramite:

- Sito internet Comune di Monza: [www.comune.monza.it](http://www.comune.monza.it)
- URP - Sportello al Cittadino Comune di Monza: tel. 039.2374363- 4361
- Uffici Settore Cultura tel. 039 2302192

Le tariffe dei servizi a pagamento sono definite annualmente dall'Amministrazione Comunale e rese note attraverso i canali istituzionali.

### 4.3 Orari di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli, depliant informativi e attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

Il museo è aperto per 27 ore settimanali differenziate secondo un orario invernale e uno estivo resi noti attraverso i canali di comunicazione previsti al punto 4.2.

L'ultimo ingresso è previsto sino a mezz'ora prima della chiusura.

Il museo è chiuso in occasione delle seguenti festività:

- 1 gennaio
- 25 dicembre

Il museo si impegna a comunicare tempestivamente al pubblico attraverso i canali di comunicazione previsti al punto 4.2 eventuali variazioni agli orari e aperture o chiusure straordinarie.

### 4.4 Biglietti e modalità di accesso

#### 4.4.1. Visitatori individuali

L'accesso individuale al museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso. Il biglietto comprende, oltre l'ingresso al museo, l'accesso alle mostre temporanee esposte.

Sono previste le seguenti riduzioni:

#### - biglietto ridotto:

- ragazzi da 6 fino a 18 anni
- adulti sopra i 65 anni
- studenti universitari muniti di libretto
- possessori di carte convenzionate o turistiche o soci di associazioni convenzionate muniti di tessera
- gruppi precostituiti di adulti oltre le 10 persone con prenotazione (a persona)
- scolaresche (a studente)

#### - biglietto gratuito:

- bambini sotto i 6 anni
- disabile e 1 accompagnatore
- soci ICOM muniti di tessera
- giornalisti muniti di tessera
- guide turistiche abilitate munite di tesserino di riconoscimento

- insegnanti accompagnatori (2 a scolare) )
- family pass (due adulti e due ragazzi dai 6 fino a 18 anni)

#### 4.4.2 Gruppi organizzati di adulti e scolaresche

I gruppi precostituiti di adulti e le scolaresche possono accedere al museo previa prenotazione alle seguenti condizioni:

- per i gruppi oltre le 10 persone il biglietto d'ingresso è ridotto.
- l'accesso alle sale è consentito per gli adulti in gruppi fino ad un massimo di 30 persone, per le scolaresche in gruppi corrispondenti ad una singola classe.
- per visite guidate si rimanda al successivo punto 5.

Delle eventuali variazioni verrà data comunicazione mediante i canali istituzionali del museo.

### **4.5 Doveri degli utenti**

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a depositare presso il guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli.

Nel museo è vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del museo;
- usare il cellulare in modo da causare disturbo all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **5. EDUCAZIONE AL PATRIMONIO, SERVIZI EDUCATIVI E OFFERTA DIDATTICA**

### **5.1 Proposte per adulti**

#### 5.1.1 Visite guidate per gruppi precostituiti

Il museo garantisce la possibilità di effettuare visite guidate avvalendosi di guide turistiche professioniste abilitate ed opportunamente formate in grado di effettuare la visita in italiano e nelle principali lingue straniere.

Il gruppo che richiedesse la presenza di una guida dovrà contattare preventivamente il museo per effettuare la prenotazione obbligatoria della visita.

L'accesso alle sale è consentito a gruppi di max 30 persone alla volta accompagnate da 1 guida.

La tariffa per la sola visita guidata al museo, della durata di circa 1 ora e 15 minuti, è stabilita periodicamente dall'Amministrazione Comunale ed è resa nota al pubblico mediante i canali istituzionali.

L'operato delle guide nell'ambito dell'espletamento della visita guidata all'interno del museo potrà essere oggetto di valutazione da parte degli utenti in appositi campi del questionario finale.

Il biglietto d'ingresso al museo dovrà essere acquistato a parte alle condizioni previste dal precedente punto 4.4.

Eventuali richieste particolari andranno concordate di volta in volta con la Direzione.

#### 5.1.2 Percorso tematico di approfondimento per visitatori adulti individuali

Il museo offre una domenica al mese percorsi tematici di approfondimento gratuiti rivolti a visitatori individuali, previa prenotazione, accompagnati da personale qualificato e specializzato.

Il calendario sarà consultabile attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

I percorsi durano circa 1 ora e 30 minuti.

#### 5.1.3 Audioguide

Presso il bookshop/biglietteria del museo potrà essere reso disponibile a pagamento un servizio di audioguide individuali anche nelle più diffuse lingue straniere.

#### 5.1.4 Altri servizi di educazione al patrimonio

Il museo predispone un calendario di proposte ed eventi rivolti a gruppi o visitatori individuali quali:

- percorsi culturali nel centro storico e nel territorio di Monza integrativi alla visita al museo condotti da personale qualificato e specializzato
- corsi di approfondimento
- laboratori
- convegni e conferenze

Tutte le informazioni e le comunicazioni relative alle iniziative proposte vengono comunicate tramite i canali istituzionali.

### **5.2 Proposte per bambini e famiglie**

Il museo predispone un calendario di iniziative dedicate alle famiglie con bambini, condotte da educatori specializzati, quali:

- attività di laboratorio o visite didattiche dedicate in corrispondenza delle visite guidate per adulti
- visite giocate per famiglie con l'ausilio di materiali dedicati

Tutte le informazioni e le comunicazioni relative alle iniziative proposte vengono comunicate tramite i canali istituzionali.



### 5.3 Scolaresche

All'interno dei Musei Civici è presente la funzione specifica dei Servizi Educativi che si occupa della programmazione di attività didattiche a pagamento dedicate alle scolaresche di ogni ordine e grado.

I Servizi Educativi predispongono un piano di offerta didattica mirata di cui viene data pubblicità mediante la redazione di uno specifico "catalogo dell'offerta" con validità annuale (anno scolastico) a disposizione sul sito internet del museo e presso il museo stesso.

Tutte le proposte didattiche sono personalizzabili in base alle esigenze del singolo istituto contattando i Servizi Educativi.

Il biglietto d'ingresso al museo dovrà essere acquistato a parte alle condizioni previste dal precedente punto 4.4.

### 5.4 Visitatori diversamente abili

Il museo cura con particolare attenzione l'accessibilità dei visitatori diversamente abili attraverso specifiche modalità di visita e progetti mirati.

### 5.5 Servizi personalizzati

Su richiesta i Servizi Educativi sono disponibili alla progettazione di interventi personalizzati quali percorsi e laboratori specifici condotti da operatori specializzati.

Tali percorsi e laboratori potranno prevedere forme di partecipazione ai costi.

Tutte le informazioni e le comunicazioni relative alle iniziative proposte vengono comunicate tramite i canali istituzionali.

## 6. SERVIZI

Oltre all'offerta di educazione al patrimonio di cui al precedente paragrafo 5, il museo eroga i seguenti servizi:

- centro di documentazione
- accesso ai depositi
- riproduzioni fotografiche
- consulenze
- progetti culturali
- formazione permanente
- promozione
- utilizzo spazi

### 6.1 Centro di documentazione

Presso la sede del museo di Via Teodolinda è presente un Centro di documentazione che contiene una piccola biblioteca specializzata legata ai materiali delle civiche collezioni, oltre a materiale di consultazione inerente le civiche collezioni medesime.

L'accesso al Centro di documentazione è possibile previo appuntamento da concordarsi con il museo ed è riservato a studenti universitari, tesisti, studiosi e ricercatori. La richiesta di riproduzione di materiali (es. fotocopie...) presenti nel centro di documentazione dovrà essere effettuata su apposito modulo e autorizzata dalla Direzione del museo (servizio a pagamento).

## 6.2 Accesso ai depositi

Tutte le opere delle civiche collezioni non esposte in maniera permanente negli spazi museali, oltre che l'intera raccolta di stampe antiche sono conservati nei depositi museali opportunamente attrezzati.

L'accesso ai depositi non è consentito al pubblico, se non dietro motivata richiesta scritta indirizzata alla Direzione del museo per motivi di studio e ricerca ed è riservato a studenti universitari, tesisti, studiosi e ricercatori.

L'accesso avverrà previo appuntamento concordato con il museo.

All'interno dei depositi non è consentito effettuare riprese fotografiche o video.

Per la richiesta di riproduzioni fotografiche di opere dei Musei Civici si rimanda al successivo punto 6.3.

## 6.3 Riproduzioni fotografiche

La concessione, a titolo gratuito o dietro corrispettivo, di immagini di opere dei Musei Civici è regolamentata dalla deliberazione di Giunta Comunale n. 86/2006:

### Condizioni generali

- l'immagine, fornita in formato elettronico, potrà essere ridimensionata ma non manipolata, alterata o modificata in alcun modo;
- l'immagine potrà essere utilizzata solo per la finalità/pubblicazione per cui viene inoltrata la richiesta;
- ogni riproduzione dell'immagine dovrà sempre essere corredata della dicitura "© Musei Civici Monza";
- l'utilizzo dell'immagine non comporta in alcun modo la cessione di alcun diritto; tutti i diritti di legge restano riservati al Comune di Monza - Musei Civici;
- l'immagine non potrà essere ceduta a terzi, né utilizzata per riproduzioni informatiche o di qualsiasi altro genere;
- per ogni altro eventuale o successivo utilizzo dell'immagine dovrà essere preventivamente richiesta apposita autorizzazione.

### Tariffe

#### Concessione a titolo gratuito

- motivo di studio o ricerca presso musei, università, istituti di ricerca ed associazioni culturali senza che sia prevista la pubblicazione dell'immagine;
- pubblicazioni, realizzazioni editoriali, riviste e pubblicazioni periodiche di carattere scientifico senza fini di lucro realizzate da musei, università, istituti di ricerca ed associazioni culturali;
- pubblicazioni o materiali o iniziative senza fini di lucro aventi finalità didattiche o scolastiche;

In caso di pubblicazione, 1 copia della stessa, dovrà essere inviata ai Musei Civici di Monza - Via Teodolinda, 4, 20900 Monza (MB).

#### Concessione a titolo oneroso

- realizzazioni editoriali quali libri d'arte, cataloghi di mostre o simili, eventi culturali ed ogni altra tipologia non rientrante nelle categorie di cui ai punti precedenti destinata alla commercializzazione;
- pubblicazioni o materiali o iniziative con scopo di lucro aventi finalità didattiche o scolastiche;
- usi promozionali.

Per le concessioni a titolo oneroso il Comune procederà all'invio di regolare fattura per l'importo complessivo intestata al nominativo e all'indirizzo indicato nella domanda. Ogni utilizzo dell'immagine difforme da quanto dichiarato e sottoscritto o non autorizzato verrà perseguito ai sensi delle vigenti leggi.”

Le richieste di riproduzioni devono essere effettuate alla Segreteria del museo che provvederà a fornire tutte le indicazioni e la modulistica necessaria. Resta fermo che, in ogni caso, il museo detiene il copyright su tutti i materiali riprodotti.

### **6.4 Consulenze**

Nell'ambito delle più ampie forme di collaborazione e di condivisione delle conoscenze il personale di staff della Direzione dei Musei Civici può, nel rispetto dei principi e delle regole di cui al D. Lgs. 165/2001 e successive modifiche e integrazioni, prestare la propria opera di consulenza professionale nei confronti di enti pubblici e privati richiedenti, al fine di:

- elaborazione di progetti culturali e curatela di mostre temporanee
- partecipazione a convegni e seminari in qualità di relatore
- redazione di testi destinati a pubblicazioni di carattere scientifico
- ricerche bibliografiche locali
- consulenza metodologico-didattica nell'elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici
- progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee
- consulenza editoriale
- consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)

### **6.5 Progetti culturali**

Ai sensi degli artt. 23 e 24 del Regolamento dei Musei Civici, all'interno della programmazione di mostre, attività ed eventi culturali dell'Amministrazione Comunale il museo può, mediante proprio personale interno, collaborare o proporre l'organizzazione e realizzazione di incontri, convegni, corsi, seminari, conferenze, presentazione di libri e di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale cittadino, compresi intrattenimenti ludici.

### **6.6 Formazione permanente**

Oltre le proposte didattiche specifiche di cui al precedente punto 5., il museo può, mediante proprio personale interno e/o operatori specializzati di volta in volta

individuati, offrire un servizio di formazione specifica articolato e diversificato per livelli, per argomenti e per fruitori, svolto sia in sede, sia sul territorio.

Le proposte possono comprendere l'organizzazione e la realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti di formazione per adulti, con lezioni e visite guidate.

Tali proposte formative possono essere rivolte in maniera specifica a particolari categorie professionali (es. guide turistiche, insegnanti...) su iniziativa del museo o su richiesta degli interessati.

## **6.7 Promozione e comunicazione**

Il museo cura la realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati), compresa la redazione, la revisione e la cura redazionale.

Tali prodotti possono essere messi in vendita presso il bookshop del museo, presso i bookshop allestiti in occasione di mostre temporanee svolte in sedi espositivi del Comune e/o con la collaborazione del Comune e presso i normali canali distributivi (librerie...).

Il museo cura e aggiorna in maniera diretta e autonoma il sito internet dedicato e predispone, ove necessario, contributi specifici da inserire sul periodico e/o sul portale del Comune di Monza o su altri strumenti di informazione di volta in volta individuati.

Il museo cura la realizzazione di oggettistica (poster, cd-rom, video, gadget, ecc...) da porre in vendita presso il bookshop allestito nel museo.

## **7. STRUTTURE E SICUREZZA**

L'edificio che ospita i Musei Civici è dotato di idonei sistemi antifurto e antincendio con impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.

Durante gli orari di apertura al pubblico è presente personale di guardiania, opportunamente addestrato, con funzioni anche di prima accoglienza e di assistenza ai visitatori, con particolare riguardo ai visitatori con particolari difficoltà.

Il museo garantisce la presenza di dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi) nel rispetto delle normative di base; la presenza della segnaletica di sicurezza, la confortevolezza e la pulizia delle sale e dei servizi igienici.

Il museo cura la chiarezza delle informazioni presenti al proprio interno (es. pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso, segnalazione dei vari servizi quali bookshop, bagni, ascensore, ecc.).

## **8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI**

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 museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini - questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al museo.

I reclami o suggerimenti possono essere trasmessi tramite i canali di comunicazione istituzionali indicati al punto 4.2. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta dei Servizi.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.