

## Area Polo Mostre e Musei Scientifici

# MUSEO DI STORIA NATURALE DI MILANO

## CARTA DEI SERVIZI



## SOMMARIO

<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>3</b>
Uguaglianza	3
Accessibilità	3
Imparzialità	4
Continuità	4
Partecipazione	4
Sicurezza e riservatezza	4
Disponibilità e chiarezza	4
Qualità dei servizi	4
<b>MISSIONE DEL MUSEO</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>5</b>
Natura giuridico-istituzionale	5
La sede	5
Il patrimonio	5
L'organizzazione scientifica	6
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b>	<b>7</b>
I diritti degli utenti	7
I doveri degli utenti	7
<b>SERVIZI</b>	<b>8</b>
Punto Informazioni	8
Visite guidate e attività didattico-ricreative	8
Biblioteca	8
Libreria	9
Consulenza scientifica	9
Servizi agli studenti	9
Accesso alle collezioni	9
Prestito di materiale di collezione per studi scientifici	9
Prestito di materiale di collezione per fini espositivi	9
Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi scientifici	9
Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi commerciali	10
Riprese fotocinematografiche e televisive	10
Spazi in concessione	10
<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>10</b>

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) costituisce lo strumento attraverso cui il Museo di Storia Naturale di Milano (di seguito “Museo”) informa gli utenti sui servizi forniti e sulle modalità per accedervi. Il Museo in questo modo stipula un patto con chi fruisce di tali servizi, dichiarando espressamente ciò che s’impegna a erogare sulla base della propria missione e delle norme vigenti. La realizzazione delle migliori condizioni per la crescita culturale degli utenti rappresenta un obiettivo primario per il Museo.

La Carta è un documento in continua evoluzione il cui scopo è instaurare un rapporto diretto tra gli utenti e il Museo. Il Museo s’impegna pertanto a migliorare i propri servizi tramite il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. Qualora ne emergesse il bisogno, il Museo si prodigherà per soddisfare le esigenze maggiormente espresse dagli utenti in conformità con la sua missione e nel rispetto della Legge dei principi fondativi e deontologici qui adottati.

Il documento si ispira a:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “*Principi 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 tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*” e, in particolare, l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo con gli utenti;
- il “*Codice Etico ICOM per i Musei*” (International Council of Museums: 2018);
- 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)*”.
- Il Regolamento per i Civici Istituti di Arte, Scienza e Storia adottato con deliberazione del Consiglio comunale il 30 luglio 1953 e posteriormente modificato con tre successive deliberazioni consiliari il 5 aprile 1956, 24 gennaio 1957 e 8 febbraio 1960.

-

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### *Uguaglianza*

I servizi all’utenza vengono erogati senza operare discriminazioni in base a sesso, orientamento sessuale, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizione socio-economica o altro.

### *Accessibilità*

Il Museo si adopera per rendere possibile l’accesso a tutti gli utenti sia nelle aree pubbliche, sia in quelle riservate. In particolare, per le persone con disabilità sono predisposti ausili adatti al superamento delle barriere architettoniche. Dove non sia possibile mettere in opera tali ausili, sono predisposte opportune segnalazioni per le vie di accesso più idonee.

### *Imparzialità*

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

### *Continuità*

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni 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, consentendo loro di esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, al fine di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

### *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 custoditi secondo la legge, utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non ceduti, comunicati o diffusi a terzi.

### *Disponibilità e chiarezza*

Il personale si relazionerà con gli utenti con gentilezza, cortesia e collaborazione, seguendo il principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Nei rapporti frontali, telefonici o epistolari con gli utenti, il personale si qualificherà con il proprio nome impegnandosi a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile.

### *Qualità dei servizi*

Questo Museo 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)".

L'intero personale del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

## **MISSIONE DEL MUSEO**

*“Il Museo è un’istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell’uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di educazione, di studio e di diletto.”*

(ICOM Statutes. XXII Assemblea Generale, Vienna, Austria: 24 agosto 2007)

La missione del Museo è quella di favorire la conoscenza del mondo naturale nelle sue molteplici e diverse forme inorganiche ed organiche, antiche ed attuali e studiarne l'evoluzione, condividendo il più ampiamente possibile i risultati ottenuti al fine di contribuire al progresso della scienza e alla migliore e più consapevole crescita culturale della comunità.



---

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'incremento, la conservazione, lo studio e l'esposizione delle collezioni;
- la promozione e la realizzazione di attività didattiche e iniziative culturali di divulgazione e approfondimento naturalistici;
- l'attività di ricerca scientifica sulle collezioni e sul campo svolta anche in collaborazione con istituzioni nazionali ed internazionali;

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### *Natura giuridico-istituzionale*

Il Museo dipende dal Comune di Milano e ne rappresenta un bene esclusivo, fatte salve le collezioni in custodia permanente soggette alla proprietà dello Stato. Dal punto di vista amministrativo-gestionale, il Museo fa capo all'Area Polo Mostre e Musei Scientifici della Direzione Cultura del Comune di Milano.

### *La sede*

Il Museo è situato in Corso Venezia 55, all'interno dei Giardini Pubblici "Indro Montanelli". L'attuale sede è un edificio in stile eclettico costruito tra il 1892 e il 1907 su progetto dell'architetto Giovanni Ceruti. Si tratta della prima architettura museale italiana, ispirata ai maggiori musei naturalistici europei della seconda metà dell'Ottocento. Fondato nel 1838 con la donazione alla municipalità delle collezioni naturalistiche di Giuseppe De Cristoforis e Giorgio Jan, il Museo fu inizialmente ospitato in Via Circo nell'ex convento, ora demolito, di Santa Marta e successivamente trasferito (1863) nella residenza settecentesca di Palazzo Dugnani in Via Manin.

Nella notte tra il 13 e il 14 agosto 1943 il palazzo e il patrimonio in esso conservato subirono gravissimi danni per l'incendio e le devastazioni causati da un bombardamento aereo britannico. La ricostruzione del dopoguerra, resa possibile anche da un ingente lascito privato, seguì le linee del progetto originario. Nel 1952, terminati i lavori strutturali e ripristinate alcune esposizioni, il Museo poté riaprire parzialmente al pubblico. Gli interventi sulle parti decorative, le statue e i pinnacoli si conclusero quattro anni più tardi. Il più recente restauro conservativo delle facciate è stato realizzato nel 2013.

### *Il patrimonio*

Il Museo conserva ricchissime collezioni di mineralogia, geologia, paleontologia, paleontologia, zoologia e botanica. Per ragioni legate alla conservazione, alle scelte didattico-espositive e alla disponibilità di spazio, come nella maggior parte dei musei, solo una minima parte delle collezioni viene presentata al pubblico attraverso esposizioni permanenti e mostre temporanee: la maggior parte degli esemplari naturalistici è mantenuta in depositi normalmente preclusi alla visita e nelle migliori condizioni di conservazione. Le collezioni sono uno strumento quotidiano di consultazione da parte del personale scientifico e dei collaboratori di ricerca (in particolare, stagisti e dottorandi) e sono a disposizione dell'intera comunità scientifica per lo studio.

Il percorso espositivo del Museo si sviluppa in 23 sale che coprono una superficie di 5500 m<sup>2</sup> suddivisa su tre livelli. Il primo livello ospita esposizioni di mineralogia, paleontologia, paleoantropologia, zoologia degli invertebrati ed entomologia. Il secondo e il terzo livello ospitano esposizioni dedicate ai maggiori biomi mondiali e italiani e alla zoologia dei vertebrati.

Il Museo dispone inoltre di due laboratori didattici aperti al pubblico su prenotazione e situati anch'essi all'interno dei Giardini Pubblici: il Paleolab (istituito nel 2000), ubicato in quelle che furono le gabbie dei felini dell'ex zoo di Milano, e il Biolab (2005), allestito in una delle ex serre di Palazzo Dugnani.

Il Museo dispone anche di una biblioteca specialistica, di un archivio documentale e di uno iconografico. La Biblioteca del Museo, formata a partire dal 1838, è una delle più importanti biblioteche specializzate in discipline naturalistiche e, dal 2015, incorpora e gestisce la biblioteca dell'Acquario Civico.

Il patrimonio comprende una vasta raccolta di monografie, periodici, carte geografiche, carte geologiche e mappe, nonché fondi speciali costituiti da archivi e carteggi e una sezione di libri antichi. La Biblioteca ospita e gestisce in convenzione le biblioteche della Società Italiana di Scienze Naturali e del Centro Studi Archeologia Africana, entrambe consultabili dagli utenti.

#### *L'organizzazione scientifica*

Il Museo è organizzato in sette sezioni scientifiche che si occupano di incrementare, catalogare e conservare le collezioni e di valorizzarle attraverso la preparazione, lo studio e la divulgazione:

- Botanica
- Entomologia
- Mineralogia
- Paleontologia
- Paleontologia
- Zoologia degli Invertebrati
- Zoologia dei Vertebrati

Il Museo è dotato inoltre dei seguenti laboratori di preparazione:

- Tassidermia
- Laboratorio di paleontologia
- Laboratorio di mineralogia
- Laboratorio di zoologia
- Laboratorio di microscopia elettronica a scansione (SEM)
- Laboratorio grafico
- Falegnameria

Le sezioni scientifiche si avvalgono del servizio della Biblioteca specialistica, aperta anche al pubblico.

Inoltre, il Museo, in co-intestazione con la Società Italiana di Scienze Naturali, pubblica quattro riviste scientifiche: *Natural History Sciences*, *Memorie della Società Italiana di Scienze Naturali e del Museo Civico di Storia Naturale di Milano*, *Natura* e *Rivista italiana di Ornitologia-Research in Ornithology*.

---

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### *I diritti degli utenti*

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

Tutti gli utenti possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara e tempestiva informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative tramite il Punto Informazioni posto nell'atrio d'ingresso, i volantini e i pieghevoli distribuiti alla biglietteria, la newsletter e il sito web del Museo;
- accedere al percorso espositivo secondo l'orario di apertura pubblicato sui siti web del Museo e del Comune di Milano oltre che sui pannelli informativi posti all'ingresso dell'edificio;
- effettuare riprese fotografiche negli spazi espositivi ad esclusivo uso personale, senza l'uso di flash e/o cavalletto, e nel rispetto della privacy degli altri visitatori;
- accedere liberamente e gratuitamente alla Biblioteca specialistica secondo gli orari esposti nei pannelli informativi all'ingresso dell'edificio e sul sito web del Museo;
- sporgere reclami per i quali è attiva una procedura certificata e unificata per tutti i servizi del Comune di Milano. A tal fine è possibile:
  - utilizzare il modulo in formato elettronico presente sul sito del Comune di Milano all'indirizzo <http://www.comune.milano.it/comune/amministrazione-trasparente/organizzazione/sportello-reclami>
  - chiamare l'infoline 020202 e compilare il modulo con il supporto di un operatore.

Il Direttore e il personale scientifico, tecnico e amministrativo del Museo sono a disposizione degli utenti su appuntamento.

### *I doveri degli utenti*

L'ingresso al Museo è a pagamento, secondo le tariffe decise dal Consiglio comunale e pubblicate sul sito web del Museo dove vengono specificate anche le condizioni di gratuità e le tipologie di riduzione.

È possibile acquistare i biglietti online all'indirizzo

<https://museocivicomilano.vivaticket.it/ita/event/museo-di-storia-naturale/148311>

La prenotazione della visita è obbligatoria nel caso di scolaresche e di gruppi (massimo 25 persone).

Gli utenti del Museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso del percorso espositivo possono essere motivo di allontanamento dal Museo.

I visitatori sono tenuti a depositare presso il guardaroba (non custodito) del Museo eventuali bagagli, borse voluminose, zaini e ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli indispensabili all'accompagnamento dei disabili;
- portare qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e delle strutture;
- fumare;
- consumare cibi e bevande;
- effettuare riprese audiovisive professionali (salvo autorizzazione della Direzione);
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi creando disturbo agli altri utenti.

## SERVIZI

Il Museo ha un sito web consultabile all'indirizzo <http://www.comune.milano.it/museostorianaturale/> dove sono pubblicate le informazioni relative alle esposizioni, alle iniziative e ai servizi e i recapiti per comunicare con il personale scientifico e amministrativo.

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente per garantire la sicurezza e l'incolumità del personale e dei visitatori. Il Museo è inoltre dotato di un impianto antintrusione collegato con le Forze dell'Ordine.

Tutti i dati personali acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101). Per ragioni di sicurezza, il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata all'ingresso del Museo.

Il Museo offre i seguenti servizi:

### *Punto Informazioni*

Presso il Museo è disponibile un Punto Informazioni utilizzabile per informazioni generali sul Museo (martedì-domenica 9.30-17.00, tel. 02 88463337); per le prenotazioni delle visite e delle attività didattico-ricreative chiamare 06 39967998;

### *Visite guidate e attività didattico-ricreative*

È possibile usufruire di visite guidate e attività didattico-ricreative realizzate a pagamento da soggetti terzi con affidamento in appalto dal Comune di Milano. Gli insegnanti hanno la possibilità di scegliere tra un'ampia offerta diversificata per livello di scuola e per argomenti. Le attività didattico-ricreative si svolgono nelle sale del museo e nei laboratori interattivi Paleolab e Biolab;

### *Biblioteca*

Presso il Museo è aperta al pubblico una biblioteca specializzata nelle discipline naturalistiche, in antropologia ed etnografia, astronomia, storia e filosofia della scienza e museologia. La biblioteca è aperta secondo il seguente orario: lunedì-venerdì 9.00-12.30 e 13.30-17.00. Per informazioni: tel. 02 88463315, e-mail: C.MSNMbiblioteca@comune.milano.it. Per i servizi erogati si faccia riferimento alla Carta dei Servizi della Biblioteca del Museo di Storia Naturale e dell'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano.



### *Libreria*

È presente una libreria affidata in appalto a soggetti terzi dal Comune di Milano;

### *Consulenza scientifica*

Il Museo fornisce assistenza gratuita ai cittadini per l'identificazione di reperti, se per scopi non commerciali. Le consulenze a soggetti pubblici, se ripetute nel tempo, sono soggette a convenzione.

### *Servizi agli studenti*

Presso il Museo è possibile svolgere tesi di laurea e di dottorato, nonché periodi di tirocinio e stage, nell'ambito di convenzioni con atenei ed istituti di istruzione secondaria. L'argomento delle tesi di laurea e di dottorato verrà concordato con i conservatori che svolgeranno la funzione di tutor/correlatore

### *Accesso alle collezioni*

Le raccolte museali sono patrimonio pubblico accessibile ai ricercatori per motivi di studio, previo parere positivo dei conservatori. La richiesta dovrà essere indirizzata al conservatore di riferimento per la collezione utilizzando il modulo reperibile sul sito web del Museo.

### *Prestito di materiale di collezione per studi scientifici*

Svolgendo un ruolo attivo nell'ambito della ricerca scientifica, il Museo può concedere in prestito esemplari di collezione a studiosi qualificati. Ogni richiesta deve essere debitamente motivata e il richiedente deve avere un recapito istituzionale (museo, università o altro ente di ricerca riconosciuto). Ogni eventuale intervento sull'esemplare che ne alteri le condizioni di partenza (dissezione, preparazione o riparazione ecc.) deve essere autorizzato dal conservatore. La richiesta dovrà essere indirizzata al conservatore di riferimento per la collezione utilizzando il modulo reperibile sul sito web del Museo.

### *Prestito di materiale di collezione per fini espositivi*

Il Museo può concedere in prestito esemplari delle proprie collezioni per esposizioni temporanee. Il richiedente deve fornire tutti i propri dati, nonché il titolo, la sede, la durata e le finalità della mostra; il richiedente deve, inoltre, farsi carico di tutte le spese di imballaggio, trasporto e fornire copertura assicurativa per i beni ricevuti per tutto il periodo del prestito. La richiesta dovrà essere indirizzata al conservatore di riferimento per la collezione utilizzando il modulo reperibile sul sito web del Museo. Il prestito deve essere autorizzato anche dal Direttore, dalla Giunta Comunale e, ove necessario, dalla Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per la città metropolitana di Milano.

### *Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi scientifici*

La riproduzione è di norma consentita, salvo casi particolari che implicino alterazioni significative del materiale e/o rischi per la conservazione del medesimo. La richiesta va indirizzata al conservatore di riferimento per la collezione.

### *Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi commerciali*

La richiesta, che deve pervenire al responsabile amministrativo entro 15 giorni lavorativi prima della data delle riprese, è sottoposta al vaglio del conservatore a cui afferisce l'esemplare e al successivo benestare della Direzione. Il progetto fotografico deve essere in linea con la missione scientifica del Museo. La riproduzione è soggetta all'applicazione dei diritti di riproduzione delle opere di pertinenza dei Civici Istituti Culturali.

### *Riprese fotocinematografiche e televisive*

La richiesta di autorizzazione per le riprese dell'edificio e “panoramiche” delle sale va inviata almeno 15 giorni lavorativi prima della data delle riprese all’Ufficio Affari Generali e Staff del Gabinetto del Sindaco che procederà alla formalizzazione e all’eventuale applicazione delle tariffe vigenti, dopo aver ottenuto il benestare da parte della Direzione del Museo, valutati i contenuti, gli scopi delle riprese e sentito il parere del conservatore a cui afferisce la sala. Modulo e informazioni sul sito Pratiche on-line del Comune di Milano, <https://comune.milano.it/servizi/riprese/foto-cine-tv>

### *Spazi in concessione*

È consentito l’utilizzo dell’Aula Magna del Museo da parte di terzi con concessione in uso temporaneo ai sensi delle norme e tariffe vigenti. La richiesta va inviata almeno 20 giorni lavorativi prima dell’evento al responsabile amministrativo per essere sottoposta alla Direzione, che ne vaglierà le finalità e si assicurerà del rispetto dell’applicazione delle normative di sicurezza.

## **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta ha una validità biennale. In caso di necessità, l’aggiornamento potrà avvenire prima della scadenza dichiarata.