

CAR  
TA  
DEI  
SERVI  
ZI

L3 museum

## SOMMARIO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
<i>Uguaglianza</i> .....	3
<i>Accessibilità</i> .....	3
<i>Imparzialità</i> .....	3
<i>Continuità</i> .....	3
<i>Partecipazione</i> .....	4
<i>Sicurezza e riservatezza</i> .....	4
<i>Disponibilità e chiarezza</i> .....	4
<i>Qualità dei servizi</i> .....	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....	4
<i>Natura giuridico-istituzionale</i> .....	4
<i>La sede</i> .....	4
<i>Il patrimonio</i> .....	5
<i>L'organizzazione</i> .....	5
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	5
<i>I diritti degli utenti</i> .....	5
<i>I doveri degli utenti</i> .....	6
SERVIZI .....	6
<i>Punto informazioni</i> .....	7
<i>Visite guidate, attività didattico-ricreative, eventi aziendali</i> .....	7
<i>Biblioteca</i> .....	7
<i>Consulenza scientifica</i> .....	7
<i>Servizi agli studenti</i> .....	7
<i>Accesso alle collezioni</i> .....	7
<i>Noleggio di materiale per mostre esterne al museo</i> .....	7
<i>Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi scientifici</i> .....	7
<i>Riproduzione fotografica di esemplari di collezione per scopi commerciali</i> .....	7
<i>Riprese fotocinematografiche e televisive</i> .....	7
<i>Spazi per eventi privati</i> .....	7
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	7

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) costituisce lo strumento attraverso cui il Museo Leonardo3 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.
- » la Carta dei Servizi del Museo di Storia Naturale di Milano.

## 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.

### *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.

*"Un museo è un'istituzione permanente, al servizio della società, che studia, raccoglie, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Agiscono e comunicano secondo principi etici, dal punto di vista professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo una varietà di esperienze di formazione, divertimento riflessione e condivisione della conoscenza."*

*(Statuto ICOM, Articolo 3-Sezione 1. Emendamento approvato dall'Assemblea Generale Straordinaria ICOM. Praga, 24 agosto 2022)*

La missione del Museo è quella di favorire lo studio e la conoscenza di Leonardo da Vinci al fine di contribuire alla crescita culturale di tutto il pubblico nazionale e internazionale che lo visita.

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 e studio svolta anche in collaborazione con istituzioni nazionali ed internazionali;
- » le attività del proprio centro studi e dei propri laboratori che realizzano tutti i contenuti esposti.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### *Natura giuridico-istituzionale*

Il Museo è di proprietà della società Leonardo3 srl.

### *La sede*

Il Museo è ospitato in Galleria Vittorio Emanuele II, al secondo piano, con ingresso al civico 11/12. Le sale hanno ospitato come sala prove l'orchestra della Scala. Nel 2012 sono state adibite a eventi privati e battezzate Sale del Re. Nel 2013 ha aperto nelle sale la mostra Leonardo3 – Il Mondo di Leonardo che è

stata rinnovata di anno in anno. Nel 2023 le sale sono state ribattezzate Museo Leonardo3. Dal 2024 la mostra temporanea è diventata museo permanente. Le sale sono di proprietà del Comune di Milano e in concessione alla società che collabora con Leonardo3 nella produzione del Museo.

### *Il patrimonio*

Il Museo espone ricostruzioni fisiche di macchine, la maggior parte delle quali inedite, la ricostruzione della sala del refettorio di Santa Maria delle Grazie, com'era nel 1500 e riproduzioni di disegni della collezione storica della Reale Commissione Vinciana. Il pubblico può interagire con stazioni interattive dedicate a codici, macchine, dipinti e disegni. Tutti contenuti realizzati dal centro studi e dai laboratori del Museo stesso.

Il percorso espositivo del Museo si sviluppa in 7 sale che coprono una superficie di 650 m<sup>2</sup> su un unico livello. Gli argomenti trattati sono: i codici, i disegni, i dipinti e le macchine.

Il Museo organizza laboratori didattici all'interno delle sale del Museo stesso.

### *L'organizzazione*

Il Museo è organizzato con le seguenti figure professionali:

- » Direttore
- » Direttore scientifico
- » Consulente artistico (esterno)
- » Editor artistico/scientifico
- » Coordinatore tecnico/manutenzione
- » Coordinatore media e relazioni esterne
- » Coordinatore della didattica ed eventi
- » Coordinatore PCTO
- » Coordinatore del personale
- » Personale di accoglienza, biglietteria e controllo sale
- » Guide (interne ed esterne)
- » Grafico/animatore/disegnatore 3D
- » Grafico 2D
- » Segretaria/contabile
- » Operaio laboratorio modelli

Il Museo si avvale di un proprio centro studi, laboratorio per progettazione 3D/2D/software/esperienze e di un laboratorio modelli.

Il Museo è in grado di proporre proprie pubblicazioni tramite la casa editrice Leonardo3 srl.

## 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 la biglietteria all'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 oltre che sui pannelli informativi posti sulle colonne all'ingresso dell'edificio;
- » effettuare riprese fotografiche e video a esclusivo uso personale, senza l'uso di flash e/o cavalletto, e nel rispetto della privacy degli altri visitatori;
- » sporgere reclami. A tal fine è possibile: inviare una email a [info@leonardo3.net](mailto:info@leonardo3.net) oppure una PEC a [leonardo3@pec.it](mailto:leonardo3@pec.it) oppure una raccomandata a Leonardo3, Via Monte Napoleone 9, 20121 Milano indicando nome, cognome, indirizzo, telefono, email e indicazione se di desidera ricevere risposta via email o posta, oltre al testo del reclamo. I dati saranno gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy e la risposta verrà inviata entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo;
- » il Direttore, il Direttore scientifico 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 pubblicate sul sito web del Museo dove vengono specificate anche le condizioni di gratuità e le tipologie di riduzione.

La prenotazione della visita è obbligatoria nel caso di scolaresche e di gruppi (da 10 a 30 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 invitati 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. A discrezione della biglietteria, è possibile essere autorizzati a introdurre cani di piccola taglia tenuti in braccio o in un trasportino per tutta la durata della visita;
- » 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 amatoriali salvo nella Sala 4 e 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.leonardo3.net> 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, oltre che di un sistema di allarme antincendio.

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*

È disponibile un punto informazioni in presenza presso la biglietteria negli orari di apertura del museo o telefonico (02.495.199.81), oppure tramite e-mail (museum@leonardo3.net).

### *Visite guidate, attività didattico-ricreative, eventi aziendali*

È possibile usufruire di visite guidate e attività didattico-ricreative realizzate a pagamento sia dal Museo sia da soggetti terzi. 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. Vi sono attività per singoli, famiglie, gruppi, scuole, oltre alla possibilità di organizzare eventi aziendali, anche in esclusiva con chiusure straordinarie del Museo.

### *Biblioteca*

Presso il Museo non è presente alcuna biblioteca che è invece presente nella sede del centro studi Leonardo3 in Via Monte Napoleone 9. Attualmente non è aperta al pubblico.

### *Consulenza scientifica*

Il Museo fornisce assistenza e consulenze a pagamento.

### *Servizi agli studenti*

Presso il Museo è possibile svolgere periodi di tirocinio e stage, nell'ambito di convenzioni con atenei ed istituti di istruzione secondaria.

### *Accesso alle collezioni*

Le raccolte museali sono patrimonio accessibile ai ricercatori per motivi di studio, previo parere positivo del Direttore e del Direttore scientifico. La richiesta dovrà essere indirizzata a entrambi.

### *Noleggio di materiale per mostre esterne al museo*

La società Leonardo3 si occupa di noleggiare a titolo oneroso in tutto il mondo mostre itineranti basate sulla collezione del museo. La richiesta dev'essere indirizzata al Direttore del museo.

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

La richiesta dev'essere indirizzata al Direttore del museo.

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

La richiesta dev'essere indirizzata al Direttore del museo.

### *Riprese fotocinematografiche e televisive*

La richiesta dev'essere indirizzata al Direttore del museo.

### *Spazi per eventi privati*

È consentito l'utilizzo di spazi del Museo da parte di terzi ai sensi delle norme e tariffe vigenti. La richiesta va inviata al responsabile eventi 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.

Milano, 8 maggio 2024

**L3 museum**

Piazza della Scala, Milano

*tel. (+39) 02.495.199.81*

*[museum@leonardo3.net](mailto:museum@leonardo3.net)*