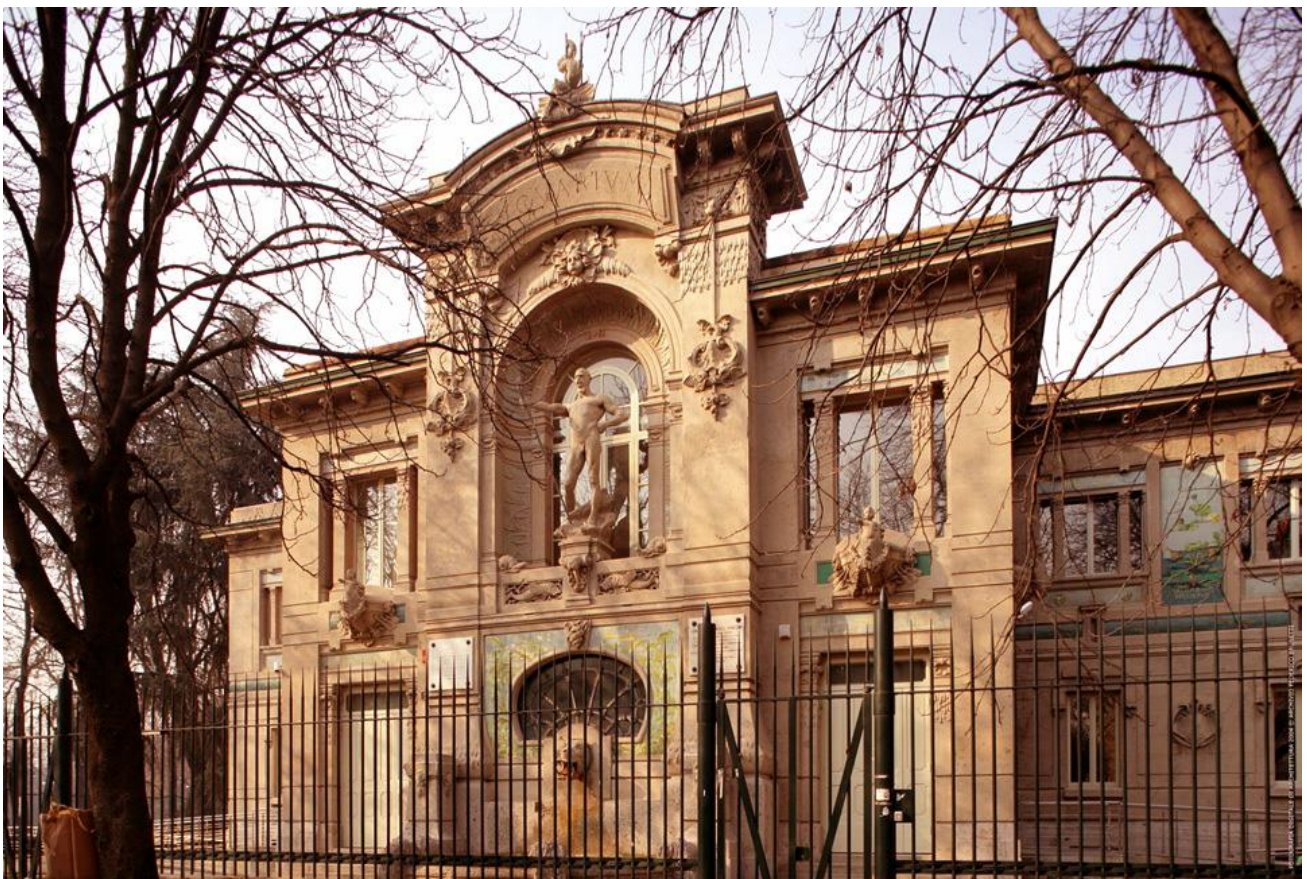


**Area Polo Mostre E Musei Scientifici**  
**ACQUARIO E CIVICA STAZIONE IDROBIOLOGICA**  
**DI MILANO**

**CARTA DEI SERVIZI**



## SOMMARIO

<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>3</b>
Natura giuridico-istituzionale	3
La sede	5
Indirizzo	4
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>4</b>
Uguaglianza	4
Accessibilità	4
Imparzialità	4
Continuità	4
Partecipazione	4
Sicurezza e riservatezza	4
Disponibilità e chiarezza	4
Qualità dei servizi	5
Etica	5
<b>FINALITÀ E SERVIZI</b>	<b>5</b>
Esposizione permanente	5
Esposizioni temporanee	5
Accesso alle collezioni	5
Consulenze	5
Collaborazioni	5
Biblioteca	5
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b>	<b>6</b>
I diritti degli utenti	6
I doveri degli utenti	6
<b>DISPOSITIVI E MISURE DI SICUREZZA</b>	<b>7</b>
<b>GLI IMPEGNI DELL'ACQUARIO</b>	<b>7</b>
Standard di qualità	7
Gestione e cura delle collezioni	7
Gestione e cura degli animali	7
Struttura	8
Servizi al pubblico	8
Accessibilità	8
La partecipazione degli utenti	8
<b>REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA SERVIZI</b>	<b>8</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZI</b>	<b>8</b>

## 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:

- i 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 Codice di deontologia professionale dell'ICOM, *l'International Council of Museums*;
- 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;
- 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 e agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)".

Ha come scopo quello di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### Natura giuridica-istituzionale

L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano dipende dal Comune di Milano.

### La sede

Unico padiglione sopravvissuto dell'Esposizione Internazionale che si svolse a Milano nel 1906 per celebrare l'apertura del Traforo del Sempione, l'Acquario di Milano fu il secondo Acquario in Italia dopo quello di Napoli costruito nel 1872 e uno dei primi in Europa.

Posizionato nell'attuale area del Parco Sempione, in pieno centro, è stato oggetto dal 2003 al 2006 di un lungo restauro che ha riportato l'esterno all'antico splendore e ha completamente rinnovato gli interni con nuove vasche, pur mantenendo l'interesse originale in grado di offrire una dettagliata visione degli ambienti acquatici d'acqua dolce e marini italiani.

La splendida palazzina in stile liberty è stata progettata dall'architetto Sebastiano Locati; ha una forma sobriamente rettangolare chiusa nella parte posteriore da un portico semicircolare e presenta un sapiente dosaggio tra la decorazione esuberante e la rigidità dell'impianto architettonico. L'edificio è stato decorato in modo tale da raccontare il suo contenuto ai visitatori. Tali decorazioni, infatti, rappresentano animali e piante acquatiche sia di mare che di acqua dolce, sia nostrani che esotici, a corredo di quanto mostrato nelle vasche durante l'Esposizione Internazionale.

Le sculture di Chini, visibili lungo le facciate laterali, mostrano animali poco noti al pubblico dell'epoca con appendici e tentacoli proporzionalmente più sviluppati rispetto al reale, probabilmente per attrarre maggiormente lo spettatore. Le delicate maioliche della Richard Ginori, situate tra le finestre del primo piano, rappresentano specie di piante di acqua dolce caratteristiche delle zone di pianura.

L'Acquario è accessibile agli utenti diversamente abili grazie agli scivoli in ingresso e all'ascensore che permette di salire al primo piano.

### **Indirizzo**

Viale Gadio, 2 – 20121 Milano

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, l'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano 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.

**Accessibilità** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano si adopera per garantire 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.** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano 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.** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano promuove 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.** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano 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, 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.** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano 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).

**Etica.** L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano segue il Codice EUAC (Associazione Europea dei Curatori d'Acquario) nell'esposizione delle specie animali e vegetali che tutelano la conservazione della natura, il rispetto della normativa vigente nel commercio degli esemplari, l'ecologia ed etologia delle diverse specie ospitate.

La Direzione e tutto lo staff dell'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

## FINALITÀ E SERVIZI

L'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano rappresenta un punto di riferimento culturale trasversale per la città per quanto concerne l'acqua, intesa sia in senso naturalistico per la conservazione dell'ambiente e dell'uomo, sia da un punto di vista letterario ed artistico. L'Istituto tutela e valorizza il patrimonio sia attraverso la ricerca scientifica che nell'erogazione dei seguenti servizi:

**Esposizione permanente.** L'esposizione permanente occupa il piano terreno in cui vengono mostrati al visitatore gli ambienti italiani che l'acqua forma dalle sorgenti al mare e la zonazione verticale del Mar Mediterraneo dalle zone costiere a quelle più profonde; al primo piano vi è una sala in cui è possibile osservare strumenti di pesca utilizzati nei laghi lombardi nella prima metà del 1900;

**Esposizioni temporanee.** Negli spazi dedicati alle esposizioni temporanee sono allestite regolarmente mostre legate all'acqua, alla conservazione degli ambienti acquatici e degli organismi acquatici sia di tipo scientifico che artistico nell'ottica di una visione trasversale della cultura;

**Accesso alle collezioni.** Gli studiosi potranno accedere alle collezioni dopo motivata richiesta alla Direzione;

**Consulenze.** L'Acquario offre consulenza ad Enti pubblici, Università, Guardie ecologiche, ASL per la conoscenza di organismi acquatici, il loro riconoscimento e mantenimento;

**Collaborazioni.** L'Acquario collabora con Enti pubblici e privati per la salvaguardia di organismi e di esemplari e fa ricerca per progetti finalizzati alla conservazione dell'ambiente e del territorio; collabora inoltre con le Università per la formazione degli studenti universitari;

- Progetti culturali: l'Acquario propone al pubblico, specializzato e non, attività culturali legate all'acqua attraverso, seminari, convegni, tavole rotonde, laboratori;
- Visite guidate e laboratori: gli utenti e le scuole possono avvalersi di visite guidate e laboratori a pagamento, preventivamente prenotati presso la struttura;
- Concessione spazi: è prevista la concessione d'uso a pagamento di alcuni spazi per attività private; tariffe e spazi sono di competenza della Giunta comunale; per informazioni è necessario contattare la struttura;

**Biblioteca.** La Biblioteca specialistica dell'Acquario è presente, insieme a quella del Museo di Storia Naturale e del Planetario, al quarto piano del Museo di Storia Naturale, in Corso Venezia 55, all'interno dei Giardini Pubblici "Indro Montanelli". Gli utenti, contattando la Biblioteca, potranno avvalersi di tutti i servizi previsti.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere all'Acquario civico e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dell'Istituto e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con l'Istituto attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. L'Acquario è dotato di un punto informazioni posto all'ingresso principale ed è possibile avere informazioni anche per telefono, fax, posta elettronica (vedi la sezione "Contatti"). Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria, tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione, consultando il sito internet dell'Acquario o il sito del Comune di Milano. In caso di manifestazioni culturali (concerti, conferenze, esposizioni temporanee) saranno predisposti dépliant o cartoline e/o apposita segnaletica sulla bacheca esterna e/o espositori interni;
- accedere all'Acquario nell'orario di apertura al pubblico, stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano in accordo con la direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti; l'orario è affisso all'ingresso dell'Acquario e viene adeguatamente pubblicizzato tramite pieghevoli informativi, il sito dell'Acquario e il sito del Comune di Milano;
- accedere all'Acquario munendosi di biglietto, le cui tariffe sono stabilite tramite deliberazione del Consiglio Comunale; per alcune categorie di utenti sono previste facilitazioni (biglietto ridotto) e gratuità. Per gruppi superiori a 10 persone si chiede la prenotazione della visita per una migliore fruizione degli spazi e per non intralciare lo svolgimento di visite guidate prenotate;
- visitare l'Acquario avvalendosi dell'ascensore e delle apposite rampe, se presenti difficoltà motorie (unica eccezione la terrazza).
- effettuare riprese fotografiche negli spazi espositivi, ad esclusivo uso personale, senza l'uso di flash e nel rispetto della privacy degli altri visitatori;
- comunicare con l'Acquario:
  - per inoltrare reclami è possibile utilizzare la procedura messa a punto dal Comune di Milano
  - per altre comunicazioni è possibile comunicare con gli uffici dei Conservatori per telefono, posta e posta elettronica (vedi la sezione "Contatti");
- sporgere un reclamo tramite la compilazione di un apposito modulo disponibile presso la biglietteria del Museo o scaricato attraverso il sito internet del Comune di Milano e seguire l'iter indicato.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico e amministrativo dell'Acquario sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

### I doveri degli utenti

Durante la visita è necessario mantenere un comportamento adeguato ed osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale stesso dell'Istituto. I minori devono essere sorvegliati dagli adulti che ne sono responsabili. Gli ombrelli devono essere lasciati negli appositi contenitori all'ingresso così come bagagli, borse voluminose, zaini.

È inoltre vietato:

- correre o parlare ad alta voce
- introdurre ombrelli, bagagli, borse voluminose e zaini. Questi dovranno essere collocati nei contenitori e nei luoghi indicati dal personale di custodia e di accoglienza;
- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili o preventivamente autorizzati, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, degli animali, dell'edificio, delle strutture;
- fumare nei locali;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash e in maniera tale da coinvolgere altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive non autorizzate;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi interni e del giardino;
- battere sui vetri (metacrilati) delle vasche;
- danneggiare il silicone che sigilla i vetri (metacrilati) delle vasche
- danneggiare i metacrilati delle vasche con oggetti di qualsivoglia natura
- introdurre oggetti e/o alimenti/animali nelle vasche espositive interne ed esterne;
- introdurre le mani nelle vasche interne ed esterne;
- tutto quanto può arrecare disturbo o disagio ad animali e visitatori

I visitatori che avranno un comportamento in contrasto con le regole e i divieti sopra indicati e con le indicazioni fornite dal personale possono essere allontanati dalla struttura museale.

Per riprese fotografiche e filmati consultare il sito del Comune di Milano: [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)

## DISPOSITIVI E MISURE DI SICUREZZA

Per garantire la sicurezza degli animali e dei visitatori, le sale museali sono sottoposte a videosorveglianza. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, nel 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.

## GLI IMPEGNI DELL'ACQUARIO

**Standard di qualità.** L'Acquario Civico di Milano specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. 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.

**Gestione e cura degli animali.** La gestione degli animali viene svolta secondo quanto previsto nel D.lgs.73/2005 e ha come principio il benessere degli animali che espone, segue i principi enunciati nel codice etico dell'Associazione Europea dei Curatori d'Acquario "EUAC". L'Acquario è attivo nella divulgazione delle tematiche per la conservazione dell'ambiente e del territorio.

**Struttura.** Nelle sale di esposizione della Galleria 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 con didascalie per le vasche di esposizione e disponibilità di una guida breve per il visitatore; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet;

**Accessibilità:** L'Acquario è accessibile ai visitatori con disabilità ad eccezione della terrazza al primo piano per problemi strutturali della palazzina storica. L'ascensore e le rampe presenti all'ingresso, all'inizio del percorso espositivo e in giardino, consentono la visita nelle diverse aree dell'Istituto.

**La 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, l'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

## REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

## CONTATTI

COMUNE DI MILANO

AREA POLO MOSTRE E MUSEI SCIENTIFICI – ACQUARIO E CIVICA STAZIONE IDROBIOLOGICA DI MILANO

**Conservatore responsabile dott.ssa Nicoletta Ancona**

Tel. (0039) 02 884 45173 (segreteria)- ☎ Fax (0039) 02 884 65751

*e-mail* [c.acquario@comune.milano.it](mailto:c.acquario@comune.milano.it)

## SERVIZI

**Concessione spazi – referente Eleonora Dattero**

Tel. (0039) 02 884 45371 - ☎ Fax (0039) 02 884 65751 - *e-mail* [eleonora.dattero@comune.milano.it](mailto:eleonora.dattero@comune.milano.it)

**Mostre – referente Dr.ssa Elisabetta Polezzo**

Tel. (0039) 02 884 45378 - ☎ Fax (0039) 02 884 65751 - *e-mail* [elisabetta.polezzoo@comune.milano.it](mailto:elisabetta.polezzoo@comune.milano.it)

**Didattica e visite guidate**

Tel. (0039) 02 884 65752 - ☎ Fax (0039) 02 884 65751 - *e-mail* [c.acquario@comune.milano.it](mailto:c.acquario@comune.milano.it)

**Biblioteca** 02 88463315,

Tel. (0039) 02 884 63315 *e-mail* [C.MSNMbiblioteca@comune.milano.it](mailto:C.MSNMbiblioteca@comune.milano.it)

**Informazioni:**

centralino tel.+39.02.88.46.57.50 fax +39.02.88.46.57.51 - *e-mail:* [c.acquario@comune.milano.it](mailto:c.acquario@comune.milano.it)