



**CARTA DEI SERVIZI
UNITÀ MUSEI STORICI
PALAZZO MORANDO | COSTUME MODA IMMAGINE**



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.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello svolgimento delle proprie attività Palazzo Morando | Costume Moda Immagine 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.

▪ *Imparzialità*

Lo svolgimento delle attività è ispirato 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*

Viene promossa 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*

Viene garantita 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*

Il Servizio 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). La Direzione e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

▪ *Dispositivi e misure di sicurezza*

In caso di situazioni di emergenza, come quella evidenziata durante la pandemia Covid-19, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie, la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i sistemi a disposizione (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale, newsletter, etc).

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Nota giuridico-istituzionale

Le collezioni d'arte dedicate alla storia della città di Milano e la collezione tessile di costumi e accessori di moda sono collocate in Palazzo Morando | Costume Moda Immagine, un Istituto del Comune di Milano facente parte dell'Area Soprintendenza Castello, Musei Archeologici e Musei Storici – Unità Musei Storici.

L'Istituto organizza la propria attività interna e i propri servizi al pubblico, nel rispetto dei principi generali indicati nella sezione precedente, ai fini della conservazione, tutela e valorizzazione delle proprie collezioni, ponendosi al servizio della ricerca scientifica e della didattica nell'ambito della storia della città di Milano, a partire dal XVII secolo sino ai primi decenni del XX secolo, e della storia del costume e della moda. La valorizzazione del patrimonio è perseguita anche attraverso l'organizzazione di mostre temporanee aperte al grande pubblico, negli spazi espositivi siti sia al piano terreno che al primo piano; visite guidate curate dalla Sezione Didattica; laboratori, conferenze divulgative e specialistiche, giornate di studi.

PROFILO STORICO

Palazzo Morando è una dimora nobiliare settecentesca sita nel cuore di Milano; di fondazione tardo-cinquecentesca, il palazzo è stato residenza di alcune tra le più importanti famiglie nobili milanesi.



Passato di proprietà agli inizi del Novecento ai Morando Bolognini, nel 1945 viene donato dalla contessa Lydia Caprara Morando Attendolo Bolognini alla municipalità, insieme alla sua ricchissima collezione. Attenti restauri hanno permesso di restituire l'immagine originaria dell'edificio, con una facciata semplice e lineare, e una raffinata decorazione parietale interna.

Pinacoteca

Allestita lungo 11 sale espositive, al primo piano del Palazzo, raccoglie l'eredità del Museo di Milano, nato nel 1934 grazie alla donazione del commendatore Luigi Beretta della sua collezione di incisioni, arredi, cimeli e dipinti aventi per soggetto la città di Milano, cui si sono aggiunte altre opere appartenenti alle Raccolte Civiche, che testimoniano la storia di Milano dalla seconda metà del XVII secolo ai primi decenni del Novecento. Dal 2004 Palazzo Morando ha in deposito alcune opere provenienti dalla collezione Litta dell'Ospedale Maggiore di Milano. Dal 2010 il palazzo è anche sede della civica collezione di costume e moda, esposta a rotazione in un'ala appositamente dedicata e contigua al percorso museale.

Appartamento nobiliare

Nelle sale monumentali trova posto l'appartamento della contessa Lydia Caprara Morando Attendolo Bolognini, arricchito dagli arredi originali, dipinti, maioliche, porcellane, argenti, bronzi – ricollocati in tale sede grazie a una attenta ricostruzione documentale - che rievocano l'aura di un appartamento nobiliare milanese di fine XIX secolo. La successione di stanze comprende tra le altre la **Galleria cinese** e la **Sala dell'Olimpo** che, insieme al **Salottino dorato**, è uno degli ambienti più antichi e meglio conservati nella loro decorazione originaria.

Civica collezione di Costume e Moda

La collezione civica di costume e moda consta di circa 6000 pezzi tra abiti e accessori dal XVII al XXI secolo

La sede

L'Istituto ha sede in Palazzo Morando ed è raggiungibile facilmente con i seguenti mezzi di trasporto:

- Metropolitana: M3 (fermata Montenapoleone); M1 (fermata San Babila)
- Autobus: 94
- Tram: 1-2

I SERVIZI

Museo (Ingresso contingentato: 5 persone al massimo per sala)

Orari di apertura

Dalle 11.00 alle 18.00 con orario continuato (ultimo ingresso mezz'ora prima dell'orario di chiusura). Il museo resta aperto al pubblico tutti i sabati e le domeniche. Ingresso gratuito.

In ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di emergenza sanitaria attualmente in vigore occorre rispettare le seguenti misure di sicurezza:

- indossare la mascherina (il museo non le fornisce)



- sottoporsi alla misurazione della temperatura (se sarà pari o superiore a 37,5 gradi non è consentito accedere)
- rispettare le distanze di almeno un metro dalle altre persone
- sanificare le mani (è disponibile il dispenser con il gel sanificante all'ingresso).

Servizio Didattica - Visite Guidate (Servizio temporaneamente sospeso)

A Palazzo Morando è attiva dal gennaio 2000 una Sezione Didattica facente parte della Direzione Educazione – Area servizi scolastici ed educativi – Unità Iniziative Educative e Unità Didattiche Territoriali. La guida alle visite dei giovani è caratterizzata da una comunicazione non frontale che, con quesiti e curiosità, coinvolge anche gli studenti meno preparati; i contenuti si fondano sulla loro esperienza e rimandano ad argomenti di attualità; tiene conto dei tempi di attenzione; utilizza un linguaggio dalla struttura semplice, ma con un lessico scientificamente corretto. Il servizio si rivolge alle scuole secondarie di primo e secondo grado.

Prenotazioni e informazioni: tel. 02.884 62606 / 64175 / 64194 fax 02.884.42165

mail: ed.scuoledidatticaraccoltestoriche@comune.milano.it

Consultazione collezioni museali

Le opere facenti parte delle collezioni della Pinacoteca sono in parte consultabili attraverso il sito www.lombardiabeniculturali.it, di Regione Lombardia, indicando come Istituto di Conservazione "Museo di Milano":

<http://www.lombardiabeniculturali.it/opere-arte/>

Le opere facenti parte delle collezioni grafiche (disegni e incisioni) sono in corso di conservazione; la collezione è in parte consultabile sul sito:

<http://graficheincomune.comune.milano.it/GraficheInComune/>

Parte del patrimonio di costumi e accessori è in corso di catalogazione finalizzato alla messa on line. È possibile consultare il database in sede tramite appuntamento inviando una mail a c.palazzomorando@comune.milano.it

Per le opere non esposte in museo e non presenti nel database on line la consultazione è possibile, previ accordi con la Direzione, facendo richiesta all'indirizzo mail dell'istituto: c.palazzomorando@comune.milano.it

Diritti di riproduzione

Le riproduzioni destinate a pubblicazioni sono soggette a una specifica autorizzazione della Direzione e al pagamento dei diritti di riproduzione secondo il tariffario vigente allegato in calce (deliberazione della Giunta Comunale n. 3175/2002 esecutiva dal 27.12.2002). L'utente deve presentare alla Direzione, oltre al modulo di richiesta di riproduzione, una domanda in cui vengano specificati tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione; la riproduzione, se eseguita da un fotografo esterno, deve essere compiuta in sede, alla presenza di un incaricato delle Raccolte Storiche, che movimenterà le opere e vigilerà sulla loro integrità. Per maggiori informazioni si prega di scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: c.palazzomorando@comune.milano.it

Riprese foto cinematografiche e televisive



Le riprese foto cinematografiche e televisive dovranno essere autorizzate dalla Direzione dell'Istituto previa richiesta al Gabinetto del Sindaco:

https://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/impresa/riprese_foto_cine_tv

Prestiti per mostre temporanee

È previsto il prestito a istituzioni pubbliche e private italiane e straniere per l'organizzazione di mostre temporanee nei limiti e alle condizioni stabilite dalla normativa statale, nonché dalle condizioni di prestito interne all'Istituto. Le istituzioni interessate possono rivolgersi alla Direzione per chiedere informazioni sulle modalità di richiesta e sulle specifiche condizioni di prestito.

Attività culturali (Servizio temporaneamente sospeso)

L'Istituto dispone di una sala conferenze e di spazi espositivi per mostre temporanee: questi ultimi sono siti sia al piano terra (con accesso da via Sant'Andrea 6 tramite il cortile d'onore o da via Bagutta 24) che al primo piano. Le attività che si svolgono nella sala conferenze sono principalmente: conferenze tematiche, presentazioni di libri, giornate di studi, convegni. Negli spazi espositivi sono ospitate mostre promosse dall'Istituto o proposte da soggetti esterni. Nell'ambito delle iniziative sopra citate è possibile richiedere l'utilizzo o la messa a disposizione degli spazi di Palazzo Morando per:

- Conferenze divulgative e specialistiche e manifestazioni culturali
- Concessione spazi per eventi culturali e/o privati

La concessione degli spazi è regolata dalla Deliberazione di G.C. 1872 del 27/09/2013.

Le informazioni sulle attività culturali sono pubblicate con congruo anticipo sul sito web e, di volta in volta, attraverso i canali considerati più opportuni. Gli inviti sono inoltre inviati tramite posta elettronica.

L'indirizzario per la spedizione di inviti e comunicazioni sulle attività culturali è costantemente aggiornato e gestito secondo le norme della *privacy*. Gli utenti interessati possono chiedere di essere inseriti in tale indirizzario inviando una richiesta all'Istituto via mail a c.palazzomorando@comune.milano.it.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alle collezioni esposte a Palazzo Morando 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 del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. È possibile ottenere le informazioni di base tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione, consultando il sito internet o il sito del Comune di Milano. L'orario di apertura al pubblico è stabilito dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Milano in accordo con la Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti;
- comunicare con il Museo per inoltrare reclami, utilizzando la procedura messa a punto dal Comune di Milano che prevede le seguenti modalità:
 - via web, collegandosi al portale del Comune di Milano



www.comune.milano.it, sezione ContattaMi

- compilando il modulo cartaceo da consegnare al Protocollo Generale del Comune di Milano, via Larga 12, oppure all' Ufficio Protocollo di ogni Municipio
- chiamando l'infoline 020202 e compilando il form telefonico, con il supporto di un operatore.

Lo Sportello Reclami provvede a inoltrare il reclamo all'organismo competente; l'unità che riceve la segnalazione, attraverso un proprio referente, attua al proprio interno tutte le procedure necessarie.

Lo Sportello Reclami appronta la risposta al cittadino con la massima celerità e in ogni caso non oltre 30 giorni di calendario dalla data della conferma del messaggio. Le risposte saranno inviate al cittadino per iscritto secondo l'opzione prescelta dal reclamante (fax, posta elettronica o lettera). Per ulteriori informazioni si può consultare il sito del Comune di Milano (www.comune.milano.it) seguendo il seguente percorso: http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello_Reclami

Allegati

TARIFFE PER DIRITTI DI FOTORIPRODUZIONE DELLE IMMAGINI DI PERTINENZA DEI CIVICI ISTITUTI CULTURALI DI MILANO - Allegato alla Deliberazione G.C. n. 3175/2002, esecutiva dal 27/12/2002.

TIPOLOGIE DI RICHIESTA		TARIFFE PER TIPOLOGIE DI RICHIESTA
A	Richiesta finalizzata a studio o ricerca personali non destinati a pubblicazioni, ovvero a: pubblicazioni e realizzazioni editoriali di carattere scientifico (su qualsiasi supporto) senza fini di lucro e realizzate da musei, università, istituti di ricerca, istituti e associazioni culturali; riviste e pubblicazioni periodiche a carattere scientifico realizzate dai suddetti istituti culturali o da case editrici che ne siano emanazione o comunque destinate a un pubblico specialistico; cataloghi di mostre realizzate dagli istituti o per le quali le opere riprodotte siano state prestate	ESENTE



B	Richiesta destinata a realizzazioni editoriali (su qualsiasi supporto) per libri d'arte, cataloghi di mostre o simili o per la realizzazione di mostre e altri eventi culturali	Per ogni immagine di opere uniche in b/n riprodotte € 26,00. Oltre 10 immagini € 18,00 (ciascuna). Per ogni immagine a colori € 62,00. Oltre 10 immagini € 43,50 (ciascuna). Per opere multiple in b/n € 15,50. Oltre 10 immagini € 11,00 (ciascuna). Per opere multiple a colori € 41,50. Oltre 10 immagini € 29,00 (ciascuna).
C	Richiesta destinata a realizzazioni editoriali (su qualsiasi supporto) non rientranti nelle tipologie A e B	Per ogni immagine di opere uniche in b/n € 52,00. Oltre 10 immagini € 36,00 (ciascuna). Per ogni immagine a colori € 103,00. Oltre 10 immagini € 72,00 (ciascuna). Per opere multiple in b/n € 26,00. Oltre 10 immagini € 18,00 (ciascuna). Per opere multiple a colori € 52,00. Oltre 10 immagini € 36,00 (ciascuna).
D	Richiesta destinata a usi promozionali (che non comportino la realizzazione di pubblicazioni) e per ogni altra iniziativa non rientrante nelle tipologie A, B, C, E	Da un minimo di € 103,00 a un massimo di € 2066,00 per ogni immagine riprodotta sia in b/n sia a colori; in questo caso la valutazione della tariffa da applicare spetterà alla Direzione dell'Istituto tenendo in debita considerazione il beneficio e il trasferimento di valore che l'Istituto stesso attua nei confronti dei terzi.
E	Richiesta per attività concordate con l'Amministrazione Civica e disciplinate da convenzione o contratto, ove previsto il pagamento di royalties applicate sulla vendita dei prodotti realizzati utilizzando le immagini concesse	ESENTE





**RACCOLTE STORICHE
PALAZZO MORANDO
COSTUME MODA IMMAGINE**

Palazzo Morando | Costume Moda Immagine

Via Sant'Andrea, 6 - 20121 Milano

Tel. +39 02 884 65933 / 48135

Fax +39 02 884 65736

c.palazzomorando@comune.milano.it

www.costumemodaimmagine.mi.it

**UNITÀ MUSEI STORICI
PALAZZO MORANDO | COSTUME MODA IMMAGINE
Via Sant'Andrea, 6
20121 Milano**

Museo

Tel. 02-88465735

Fax 02-88465736

Sito internet

www.civicheraccoltestoriche.mi.it

e-mail

c.palazzomorando@comune.milano.it