



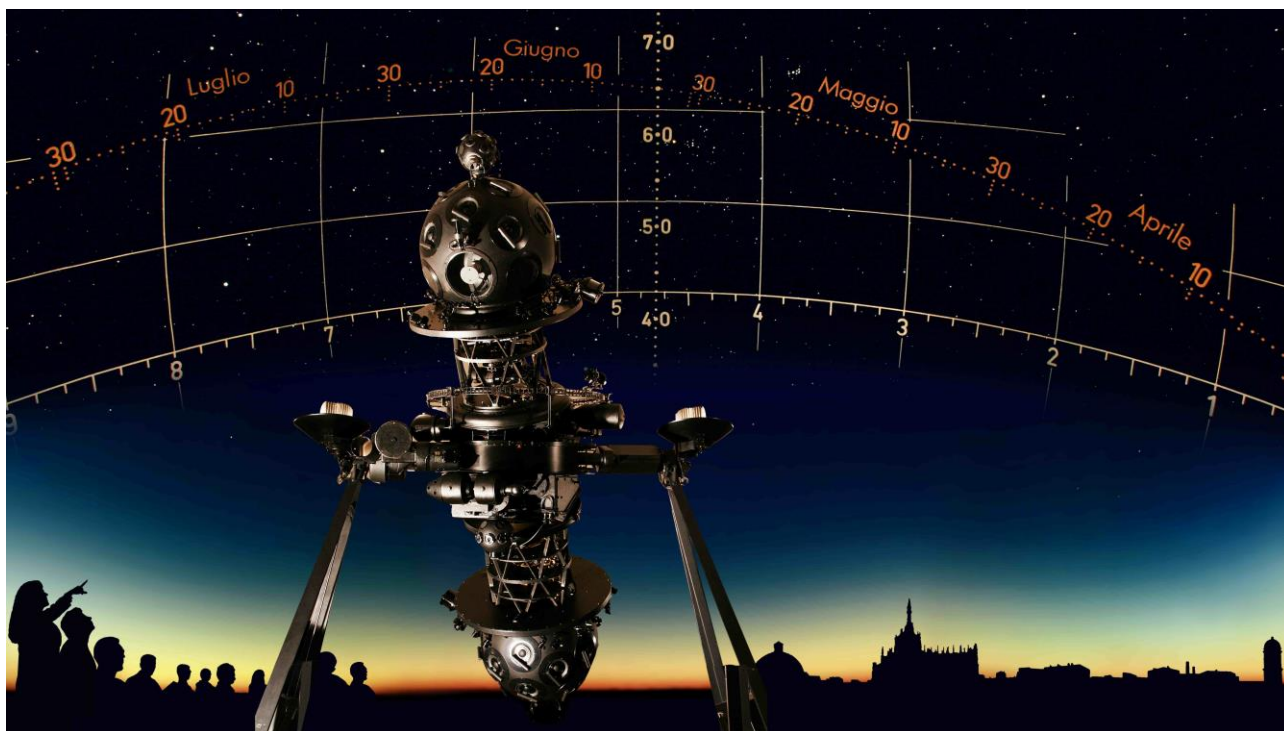
Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

Area Polo Mostre e Musei Scientifici

CIVICO PLANETARIO DI MILANO

“ULRICO HOEPLI”

CARTA DEI SERVIZI





Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

SOMMARIO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .	3
PRINCIPI FONDAMENTALI ..	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .	4
Natura giuridica-istituzionale	4
La sede .	5
La struttura	5
FINALITÀ E SERVIZI	5
Comitato di vigilanza	5
Orari delle attività	6
Servizio informazioni e prenotazioni .	6
Accesso con disabilità	6
Riprese foto-cinematografiche e televisive	6
Spazio in concessione	6
Dispositivi e misure di sicurezza.	6
Disposizioni per il rispetto della privacy	7
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	7
I diritti degli utenti	7
I doveri degli utenti	8
REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA SERVIZI	8
CONTATTI .	8



Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) costituisce lo strumento attraverso cui il Civico Planetario di Milano “U. Hoepli” informa gli utenti sui servizi forniti e sulle modalità per accedervi. Il Planetario in questo modo stipula un patto con chi fruisce del servizio, dichiarando espressamente ciò che 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 l’Istituto.

La Carta è un documento in continua evoluzione che instaura un rapporto diretto tra gli utenti e il Planetario. L’Istituto s’impegna a migliorare i servizi, verificando il rispetto dei livelli dei medesimi, la soddisfazione degli utenti e attivando, per quanto possibile, azioni per rispondere in modo adeguato alle esigenze maggiormente espresse.

Il documento si ispira a:

- il Regolamento Generale degli Istituti di Cultura del Comune di Milano;
- 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 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 dei Musei col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell’ICOM (International Council of Museums);
- 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 Generale degli Istituti di cultura del Comune di Milano.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza discriminare l’utenza in base a: sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizione socio-economica o altro. Inoltre, il Planetario si adopera per garantire l’accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Accessibilità

Il Planetario 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.



Civico Planetario di Milano "Ulrico Hoepli"

Imparzialità

Il Planetario 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 sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

Il Planetario 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 Planetario 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 si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile. 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 Planetario 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)"*.

Il direttore e tutto lo staff del Planetario perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridica-istituzionale

Il Planetario di Milano "U. Hoepli" dipende dal Comune di Milano. I servizi didattici, divulgativi e complementari (biglietteria, accoglienza, prenotazioni) sono affidati in Concessione, mediante bando pubblico pluriennale, a un soggetto privato, che li gestisce sotto la supervisione dell'Amministrazione comunale.



Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

La sede

Il Civico Planetario di Milano, collocato all'interno dei Giardini Pubblici “Indro Montanelli”, in corso Venezia 57, è stato donato nel 1929 alla città da Ulrico Hoepli, fondatore dell'omonima casa editrice specializzata in pubblicazioni tecnico-scientifiche. L'edificio fu progettato in stile neoclassico dall'architetto Piero Portaluppi. Il proiettore “planetario”, lo strumento proiettore degli astri della ditta tedesca Zeiss, ha dato il nome all'intero Istituto.

Il Civico Planetario di Milano fu inaugurato nel maggio del 1930. Con la sua cupola di 20 metri di diametro è uno dei più antichi e grandi Planetari nel mondo. Nel 1968 il proiettore delle stelle, uno Zeiss Modello II, venne sostituito con un nuovo apparecchio Zeiss - Modello IV e, a partire dagli anni '80, affiancato da un sistema di proiezione multimediale, recentemente rinnovato (2014).

La struttura

La sala, circolare, ha 375 posti: 303 su seggioline girevoli in legno modello Thonet, 72 su panche disposte lungo il perimetro esterno ed è dotata di servizi igienici, interni alla sala, anche per disabili. Non ci sono finestre ed è presente un impianto di climatizzazione. Le attività si svolgono al buio e questo impone specifiche restrizioni alla capienza.

FINALITÀ E SERVIZI

Il Planetario è un Istituto per la divulgazione e la didattica dell'Astronomia e delle scienze a essa inerenti. Grazie alla proiezione del cielo stellato è possibile imparare a riconoscere, con la guida di un esperto, stelle, pianeti e costellazioni.

Il Planetario svolge attività di promozione, ricerca e divulgazione attraverso incontri e conferenze in cui spesso sono invitati ad intervenire astronomi e ricercatori di fama internazionale. Video e strumenti informatici, filmati e animazioni multimediali contribuiscono a spiegare anche ai non esperti i concetti e le ultime novità della ricerca astronomica.

Il Planetario assolve a queste finalità attraverso l'organizzazione di lezioni, seminari, conferenze, convegni e ogni altro tipo di manifestazioni (ad es, coinvolgendo musica e teatro) che possano contribuire a far conoscere ed appassionare all'astronomia il pubblico e le scuole.

Per volere del donatore è vietato utilizzare i locali del Planetario, “Istituto di Cultura e di Educazione “all'Astronomia”, per scopi reclamistici, di qualunque natura essi siano”.

Comitato di vigilanza

Per il funzionamento del Planetario, la Direzione può essere assistita da un Comitato di Vigilanza presieduto dal Sindaco di Milano e del quale fanno parte altresì:

- a) il Direttore dell'Osservatorio di Brera o un suo delegato;
- b) tre membri attualmente nominati dal Comm. Ulrico Hoepli o dai suoi successori o aventi diritto, ed in difetto dallo stesso Sindaco di Milano che sceglierà tali membri fra le persone particolarmente competenti nella materia;
- c) un membro designato dal Sindaco medesimo.



Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

Orari delle attività

Il Planetario ha un sito web consultabile all'indirizzo www.comune.milano.it/planetario dove sono pubblicate tutte le informazioni aggiornate sul calendario e gli orari delle iniziative, le modalità di prenotazione scolastica e i contatti per comunicare con il personale amministrativo e scientifico.

È altresì possibile ricevere il programma delle iniziative via e-mail, attraverso l'abbonamento a una mailing-list.

Sul sito è anche possibile reperire registrazioni in formato digitale delle conferenze più importanti.

Il Concessionario delle attività didattiche, divulgative e complementari del Planetario può avvalersi di propri strumenti di comunicazione, rispondendone in prima persona.

Servizio informazioni e prenotazioni

È disponibile un servizio informazioni, contattabile al numero +39 02 884 63340 (lun-ven 9.00-14.00) o attraverso la mail c.planetario@comune.milano.it. Via telefono è possibile anche prenotare le lezioni scolastiche.

È attivo anche un servizio di prenotazioni scolastiche on-line e di prevendita dei biglietti per le attività pubbliche dal sito del Planetario o del Concessionario.

Accesso con disabilità

Il Planetario ha un ascensore che consente l'accesso alle persone in carrozzella o con difficoltà di deambulazione. Si trova sul lato destro dell'Istituto. Per l'utilizzo occorre segnalarne la necessità al personale di accoglienza, in atrio. All'interno della sala è presente un bagno attrezzato per persone in carrozzella e accompagnatori.

Riprese fotocinematografiche e televisive

La richiesta di autorizzazione va inviata, almeno 30 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 dell'Istituto. Il modulo è scaricabile dal sito del Comune di Milano (www.comune.milano.it).

Spazio in concessione

Sono consentite forme di utilizzo della sala conferenze da parte di terzi con concessione in uso temporaneo ai sensi delle norme e tariffe vigenti. La richiesta va inviata, almeno 30 giorni lavorativi prima dell'evento, al responsabile scientifico per essere sottoposta al vaglio della Direzione.

Dispositivi e misure di sicurezza

Il Planetario adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire l'incolumità del personale e dei visitatori.



Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Planetario sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara e tempestiva informazione sulla programmazione, e sulle modalità di accesso alle manifestazioni e alle iniziative tramite i depliant distribuiti alla biglietteria, il sito web dell'Istituto, i manifesti esposti in varie zone della città e all'esterno dell'Istituto, i programmi inviati attraverso una apposita mailing list elettronica;
- accedere alle iniziative secondo l'orario previsto, reso pubblico sul sito web del Planetario e sui cartelli informativi posti all'ingresso dell'edificio e affissi in vari luoghi della città. Per motivi di sicurezza, **a conferenza iniziata è vietato l'ingresso**.
L'ingresso al Planetario è a pagamento secondo le tariffe pubblicate sul sito web dell'Istituto e all'ingresso, ove vengono specificate anche le condizioni di gratuità e le tipologie di riduzione.
- effettuare riprese fotografiche ad esclusivo uso personale, senza l'uso di flash o altri dispositivi luminosi (tablet e telefoni cellulari), senza attrezzature aggiuntive (cavalletti, sfondi, ecc.) e nel rispetto della privacy degli altri utenti;
- 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:
 - o il modulo cartaceo disponibile presso ogni sportello comunale che eroga servizi, in Planetario è reperibile presso la biglietteria del vicino Museo di Storia Naturale, da compilare e consegnare all'ufficio Protocollo generale di via Larga 12 o in uno qualsiasi dei 9 uffici protocollo di Municipio;
 - o il modulo in formato elettronico, mediante compilazione del form presente sul sito del Comune di Milano all'indirizzo www.comune.milano.it;
 - o il numero dell' infoline 020202, compilando, con il supporto di un operatore, il form telefonico.

Lo Sportello Reclami provvederà 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) inserendo “reclami” nel motore di ricerca.

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



Civico Planetario di Milano “Ulrico Hoepli”

I doveri degli utenti

Gli utenti del Planetario 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 norme possono essere motivo di allontanamento dalla struttura.

All'interno del Planetario 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;
- effettuare riprese audiovisive (salvo autorizzazione della Direzione);
- usare il cellulare;
- utilizzare, all'interno della sala conferenze, qualsiasi dispositivo emetta luce;
- consumare cibi e bevande.

A conferenza iniziata è vietato, per ragioni di sicurezza, entrare nella sala o rientrarvi, se usciti, quando il Planetario è in funzione.

La prenotazione della lezione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi.

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

CIVICO PLANETARIO DI MILANO “U.HOEPLI”

Corso Venezia 57, 20121 . MILANO

Tel. +39 02 88463340 (lun-ven dalle 9 alle 14)

c.planetario@comune.milano.it

www.comune.milano.it/planetario