



## **Carta dei Servizi del Museo Teatrale alla Scala**

### **1. Premessa e normativa di riferimento**

La presente Carta dei Servizi definisce in modo sintetico i principi, le modalità e gli standard di qualità dei servizi offerti dal Museo Teatrale alla Scala, con l'obiettivo di garantire trasparenza, accessibilità e miglioramento continuo dell'esperienza di visita del pubblico.

#### **Breve storia dell'Istituzione:**

Il Museo Teatrale alla Scala, Fondazione riconosciuta con Regio Decreto n. 1216 del 21 settembre 1911, precedentemente retta dallo statuto approvato con Regio Decreto del 20 dicembre 1937 n. 2543 e successivi, è stato inaugurato il giorno 8 marzo 1913 con le collezioni derivanti dall'acquisto della collezione dell'antiquario Jules Sambon, avvenuta a Parigi nel 1911.

La sua proposta culturale si è arricchita, dopo la chiusura dovuta alla II° Guerra Mondiale, con l'inaugurazione della Biblioteca Livia Simoni, resa possibile dal lascito dello scrittore e giornalista Renato Simoni.

Dopo l'iter previsto dalla legge, la Fondazione Teatro alla Scala e la Fondazione Museo Teatrale alla Scala si sono fuse, mediante incorporazione della seconda nella prima, in data 18 maggio 2009.

#### **Normativa di riferimento:**

- DM 21 febbraio 2018, n.113, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale, all.1
- D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art.32.
- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 286/99, art. 11 "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";



-Regolamento del Museo Teatrale alla Scala, approvato con deliberazione del CDA della Fondazione Teatro alla Scala il 22 giugno 2015;

### **Riconoscimento Regionale:**

Il Museo Teatrale alla Scala ha ottenuto, per i suoi standard qualitativi, la conferma del Riconoscimento Regionale in base al DGR 9 dicembre 2025, n. XII/5473;

---

## **2. Principi fondamentali**

L'attività del Museo Teatrale alla Scala si ispira ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a chiunque, senza discriminazioni di sorta. Si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

### **Imparzialità**

Il Museo 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 del Museo sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni o variazioni sono tempestivamente comunicate, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

### **Partecipazione**

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o in gruppi, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste ed eventualmente reclami.

### **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 utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o 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 ad 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 Museo eroga i propri servizi secondo criteri di qualità, efficacia ed efficienza.

#### **Partecipazione alla vita culturale cittadina**

Il Museo aderisce e partecipa con continuità alle iniziative culturali cittadine e alle associazioni che favoriscono il dialogo e la promozione di progetti condivisi, come Museimpresa, Museocity. Abbonamento Musei, Pianocity, Bookcity.

---

### **3. Informazioni generali**

Il Museo Teatrale alla Scala ha sede in Largo Ghiringhelli 1, Piazza Scala, 20121 Milano con sede legale in Via Filodrammatici 2.

Orari di ingresso, tariffe e tutte le informazioni utili alla visita sono pubblicate e costantemente aggiornate sul sito internet ufficiale [www.museoscala.org](http://www.museoscala.org).

Il biglietto d'ingresso consente l'accesso alle collezioni permanenti e, senza sovrapprezzo, alle mostre allestite abitualmente e con continuità al secondo piano.

L'ingresso al Museo consente altresì l'affaccio sulla sala del Teatro alla Scala da alcuni palchi dedicati del III ordine, solo in assenza di spettacoli, prove o eventi aperti al pubblico, con le eventuali limitazioni provocate dalla presenza di prove luci, di insieme o di scena previste dal Teatro alla Scala per il buon esito degli spettacoli in cartellone.

Tali limitazioni sono tempestivamente comunicate sul sito internet e in loco.

### **4. Servizi al pubblico**

#### **4.1 Accoglienza e informazione**

- Punto informativo e biglietteria, on site e online
- Informazioni disponibili sul sito ufficiale [www.museoscala.org](http://www.museoscala.org)
- Segnaletica interna ed esterna chiara e leggibile

#### **4.2 Biglietteria**

- Biglietto di ingresso con eventuali riduzioni
- Gratuità per persone con disabilità e accompagnatori, anziani e bambini al di sotto dei 6 anni
- Accesso alle mostre temporanee incluse nel percorso



#### **4.3 Audioguide e supporti alla visita**

- Audioguida inclusa nella app ufficiale del Museo gratuita, disponibile per Ios e Android, che contempla altresì numerosi percorsi aggiuntivi di diversa durata e contenuti.
- Totem multimediali lungo il percorso di visita, sala per sala, con didascalie ed informazioni su ognuna delle opere esposte.

#### **4.4 Visite guidate, attività culturali e didattiche**

- Visite guidate al Teatro alla Scala e ai Laboratori Ansaldo del Teatro alla Scala.
- Apposita sezione sul sito dedicata a percorsi e attività didattiche digitali per le scuole di ogni ordine e grado.
- Mostre temporanee ed eventi culturali che regolarmente vengono organizzati in orario di chiusura del Museo, tra cui:
  - “Lecture e Note”, presentazioni di editoria musicale con conversazioni di arte e musica, tra opere e cimeli del mondo del teatro, con esecuzioni musicali dal vivo, a cura di Armando Torno.
  - “Dischi e tasti”, presentazioni di registrazioni musicali con esecuzioni dal vivo degli interpreti, a cura di Luca Ciammarughi.

### **5. Accessibilità**

Il Museo promuove una fruizione inclusiva ed accessibile alle sue collezioni attraverso:

- Accesso facilitato per persone con disabilità motorie.
- Presenza di ascensori.
- Servizi igienici accessibili.
- Percorsi visite guidate e progetti, anche digitali, dedicati nell’ambito del progetto “Museo senza limiti”.
- accesso gratuito per disabili e accompagnatori.

### **6. Modalità di accesso e visita**

- Accesso tramite ingresso principale situato sotto i portici del Teatro alla Scala
- Presenza di ascensori per i diversi livelli espositivi
- Accesso alla Biblioteca Livia Simoni, dal lunedì al venerdì su appuntamento

### **7. Standard di qualità**

Il Museo si impegna a garantire:

- Pulizia e manutenzione quotidiana degli spazi espositivi e di quelli adibiti a deposito o consultazione del materiale librario della Biblioteca Livia Simoni
- Sicurezza dei visitatori (uscite di emergenza segnalate e sistemi di allarme)
- Aggiornamento costante delle informazioni online e on site
- Formazione del personale di accoglienza e di custodia

## 8. Diritti e doveri degli utenti

### Diritti

- Ricevere informazioni chiare e aggiornate
- Accedere ai servizi e alle collezioni senza discriminazioni di sorta
- Fruire di ambienti sicuri e accessibili

### Doveri

- Rispettare gli spazi e le opere esposte
- Seguire le indicazioni del personale durante la visita
- Mantenere comportamenti adeguati alla natura del luogo, come da regolamento di visita esposto all'ingresso del Museo e presente sul sito [www.museoscala.org](http://www.museoscala.org)

## 9. Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono inviare segnalazioni, reclami o suggerimenti attraverso i canali di contatto indicati sul sito ufficiale del Museo. Il Museo ha istituito un documento che ne illustra le modalità sia di compilazione e ricezione sia di risposta da parte del Museo. Esso è consultabile sul sito del Museo.

Il Museo si impegna a:

- rispondere in tempi adeguati
- utilizzare i feedback che derivano da tale attività per migliorare i propri servizi

## 10. Monitoraggio e aggiornamento

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente per adeguarsi a:

- evoluzione dei servizi
- esigenze dei visitatori
- innovazioni tecnologiche ed organizzative

Dati aggiornati al 20 aprile 2026

Museo Teatrale alla Scala  
Il Direttore  
Donatella Brunazzi

