



Procedura in merito alla gestione dei reclami del Museo Teatrale alla Scala

1. Principi generali

Il Museo Teatrale alla Scala ispira la propria attività ai principi fondamentali di:

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità**
- **Continuità**
- **Partecipazione**
- **Sicurezza e riservatezza**
- **Disponibilità e chiarezza**
- **Qualità dei servizi**
- **Partecipazione alla vita culturale cittadina**

Nell'ambito di tali principi, il Museo riconosce il **reclamo** come uno strumento fondamentale di dialogo con il pubblico e di miglioramento continuo dei propri servizi.

2. Oggetto della procedura

La presente sezione della Carta dei Servizi disciplina le modalità attraverso cui gli utenti possono:

- segnalare disservizi;
 - esprimere insoddisfazione;
 - contribuire al miglioramento dell'offerta culturale e dei servizi;
 - esprimere proposte di migliorie in merito ai servizi di accoglienza e all'assetto espositivo;
-

3. Ambito di applicazione

La procedura si applica a tutti i servizi erogati dal Museo, tra cui:

- accoglienza e biglietteria;
- visita alle collezioni, visite guidate e accesso alla Biblioteca "Livia Simoni";
- servizi educativi e didattici;
- strumenti digitali e supporti alla visita;

- comunicazione e informazione al pubblico.
-

4. Definizione di reclamo

Per reclamo si intende qualsiasi **comunicazione formale** con cui un utente, che contestualmente fornisce le proprie generalità, segnala:

- un disservizio;
 - il mancato rispetto degli standard dichiarati;
 - comportamenti non conformi ai principi del Museo o al Codice Etico della Fondazione Teatro alla Scala;
 - problematiche riscontrate durante la visita o nella fruizione dei servizi;
-

5. Modalità di presentazione

Il Museo garantisce la possibilità di presentare reclami attraverso diversi canali, al fine di favorire l'accessibilità e la partecipazione.

5.1 Canali disponibili

- **Posta elettronica:** museo.teatrale@fondazione.lascala.it
- **Consegna diretta:** presso la sede del Museo

5.2 Contenuti del reclamo

Il reclamo deve contenere:

- nome e cognome del segnalante;
 - recapiti (posta elettronica o telefono);
 - descrizione dettagliata del fatto;
 - data e luogo dell'evento;
 - eventuale documentazione allegata;
-

6. Presa in carico

Tutti i reclami:

- sono trattati nel rispetto della normativa sulla **protezione dei dati personali**.



- Non verranno presi in considerazione se espressi in forma anonima
-

7. Istruttoria

Il Museo procede a:

- analizzare il contenuto del reclamo;
- acquisire informazioni sull'episodio segnalato da parte del personale coinvolto;
- verificare il rispetto delle procedure interne e degli standard dichiarati;

Se necessario, può essere richiesto un **approfondimento al segnalante**.

8. Tempi di risposta

Il Museo si impegna a fornire una risposta entro:

- **30 giorni dalla ricezione del reclamo**

In caso di particolare complessità:

- l'utente viene informato dei tempi aggiuntivi necessari.
-

9. Esiti e azioni conseguenti

Il riscontro al reclamo può prevedere:

- chiarimenti e richiesta di ulteriori elementi di valutazione e/o informazioni;
 - scuse formali;
 - adozione di misure correttive;
 - eventuali interventi migliorativi sui servizi;
 - contestazione del reclamo nel caso l'indagine interna svolta abbia evidenziato la sua inconsistenza o formulazione non corretta o imputazione a personale non alle dipendenze della Fondazione Teatro alla Scala o altre fattispecie;
-



10. Monitoraggio e miglioramento continuo

I reclami sono oggetto di:

- analisi periodica;
- individuazione di criticità ricorrenti;
- definizione di azioni correttive e preventive.

Il Museo utilizza tali informazioni per:

- migliorare la qualità dei servizi;
 - aggiornare procedure e standard;
 - rafforzare la relazione con il pubblico.
-

11. Trasparenza e accessibilità

Il Museo:

- promuove la consultazione delle informazioni utili alla visita tramite il sito ufficiale;
 - garantisce la massima trasparenza ed oggettività nella gestione delle segnalazioni;
 - considera il contributo degli utenti parte integrante e preziosa del proprio sistema di qualità e del suo costante miglioramento;
-

12. Contatti istituzionali

Museo Teatrale alla Scala

Largo Ghiringhelli, 1 – 20121 Milano

Email: museo.teatrale@fondazionelascale.it

Sito web: www.museoscala.org

13. Validità e aggiornamento

La presente procedura:

- è parte integrante della Carta dei Servizi del Museo Teatrale alla Scala;
- può essere soggetta ad aggiornamenti periodici in funzione di modifiche organizzative o normative.

Milano, 20 aprile 2026

Museo Teatrale alla Scala
Il Direttore

Donatella Brunazzi

