

CARTA DEI SERVIZI

DI

EXPLORA IL MUSEO DEI BAMBINI DI ROMA

La Carta dei Servizi rappresenta:

- un mezzo di informazione sulle attività e sui servizi offerti al pubblico;
- un riferimento per gli operatori in quanto individua i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta;
- uno strumento di comunicazione fra Explora il Museo dei Bambini di Roma e i suoi visitatori;
- un concreto segnale di continua e trasparente verifica della gestione attraverso il dialogo diretto con gli utenti finalizzato al miglioramento dei servizi resi.

Con questa Carta:

- la Cooperativa si impegna a garantire servizi qualitativamente elevati;
- il pubblico è informato sulle attività e i servizi offerti;
- i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dal personale del museo.

La presente Carta dei Servizi è scaricabile dal sito www.mdbr.it e soggetta a revisione annuale.

La partecipazione del pubblico è parte fondamentale del processo di miglioramento dei servizi del museo. I nostri visitatori sono quindi invitati a partecipare attivamente inviandoci suggerimenti, segnalazioni e reclami a segreteria@mdbr.it

POLITICA PER LA QUALITÀ E PRINCIPI DELLA CARTA

Museo dei Bambini Società Cooperativa Sociale Onlus è un'organizzazione con sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla EN ISO 9001:2015.

La mission:

- incoraggiare e aiutare il naturale desiderio di apprendimento che è in ogni bambino con proposte ed esposizioni stimolanti, divertenti e studiate per le diverse fasce d'età;

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- offrire a genitori e bambini la possibilità di vivere insieme questa particolare e affascinante esperienza, che permetterà al bambino di crescere e all'adulto di ritornare bambino;
- offrire agli insegnanti e alla scuola esperienze ricche, innovative, non disciplinari, sulle quali si potrà continuare a lavorare in classe;
- suscitare nei bambini e nei loro accompagnatori attenzione e atteggiamenti positivi verso l'interazione culturale, la cooperazione, il rispetto per gli altri e per l'ambiente;
- avvicinare i bambini e gli adulti ai temi della scienza e della ricerca promuovendo cultura, conoscenza e nuove tecnologie.

Il nostro strumento più importante:

Uno staff motivato, sinergico ed entusiasta che lavora per:

- la progettazione e realizzazione di exhibit intelligenti e stimolanti;
- offrire laboratori creativi e con contenuti educativi e mediante un approccio ludico/didattico per le famiglie e le scuole;
- elaborare per gli insegnanti offerte formative attuali, innovative e propositive di strumenti didattici complementari a quelli tradizionali;
- offrire servizi che "incontrano" le necessità delle famiglie;
- realizzare una comunicazione integrata e globale diretta al pubblico, efficace ed accattivante;
- "capitalizzare" qualsiasi suggerimento o reclamo sia interno, sia esterno.

I principi fondamentali che regolano questa Carta sono:

- Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione;
- Imparzialità: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è imparziale e giusto;
- Partecipazione: la Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/riflessioni circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare ogni richiesta nel migliore dei modi;
- Efficacia ed efficienza: i servizi sono erogati utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone.

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbrit

www.mdbrit

STANDARD DI QUALITÀ

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo si impegna a realizzare al fine di un continuo miglioramento.

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO
Normazione	Possesso di un Regolamento	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente	Regolamento museo; Regolamento Campus; Regolamento night party; Regolamento carta amici; Regolamento festa; Regolamento Officina in cucina; Regolamento Scuole.
Trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato sul sito e aggiornata periodicamente	Carta dei servizi aggiornata annualmente

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

<p>Monitoraggio della qualità</p>	<p>Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esame dei reclami pervenuti tramite social o mail con risposta inviata entro 7 giorni lavorativi; - Esame e risposta ai questionari pervenuti entro 60 giorni lavorativi; - Invio automatico per email del link al questionario per i visitatori che hanno prenotato/acquistato online; - Invio manuale per email alle liste dei partecipanti alle feste e campus e a sponsor con link ai questionari; - Invio manuale per email de questionario per tirocinanti; - Consegna a mano del questionario per scuole e formazione insegnanti; - Analisi e sintesi dei risultati 	<p>Gradimento generale*: 79,3%</p> <p>Percezione come luogo di divertimento ad oggi: 89,8%</p> <p>Percezione come luogo di educazione ad oggi: 89,2%</p> <p>Percezione come luogo di innovazione ad oggi: 87,4%</p> <p>Percezione come luogo di promozione temi scientifici ad oggi: 87,5%</p> <p>*agg al 31-12-2017</p>
-----------------------------------	---	--	--

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

OFFERTA CULTURALE

PER LE FAMIGLIE:

- Visite dal martedì alla domenica (eventuali aperture eccezionali di lunedì ed eventuali chiusure eccezionali sono sempre presenti su sito e segreteria telefonica) con quattro turni quotidiani (tre turni ad agosto);
- Laboratori nei weekend e festività, atelier manuali didattico-creativi, proposti durante il turno di visita (attività su prenotazione incluse nel costo del biglietto);
- Mostre interattive temporanee;
- Mostre negli spazi esterni ad accesso gratuito;
- Letture animate gratuite in libreria;
- Seminari, Convegni, Presentazione di libri o di particolari eventi ad ingresso gratuito per il pubblico;
- Feste di compleanno e night party;
- Campus Estivi / Invernali/ Primaveraili durante le vacanze scolastiche;
- Carta Amici, abbonamento annuale per famiglie;
- Officina in cucina, laboratori manuali su prenotazione nell'edificio sito in Via Flaminia 80;
- Attività outdoor, per eventi speciali ed eventi aziendali;
- Eventi speciali gratuiti legati a progetti del museo e, ogni anno, in occasione della Notte dei ricercatori (ingresso gratuito) dell'ultimo venerdì di settembre e della Giornata per i Diritti dell'Infanzia (ingresso gratuito 4 turni) il 20 novembre.

PER LE SCUOLE:

- Visita didattica con laboratori tematici di approfondimento per la Scuola Primaria e Secondaria di I grado;
- Percorsi tematici e animazioni per la Scuola dell'Infanzia ed i Nidi;
- Visita-studio rivolta alle classi liceali per approfondire il proprio percorso di studio grazie all'osservazione diretta sul campo;
- Workshop formativi e di aggiornamento per docenti di ogni ordine e grado, educatori, operatori didattici riconosciuti dal Miur – Ufficio Scolastico Regionale del Lazio;
- Formazione ad hoc, rivolta ad istituti scolastici, educatori, cooperative ed operatori didattici.

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- Explora in classe. Laboratori e divertimento a scuola con gli animatori di Explora.

PER ENTI E AZIENDE:

- Eventi privati ospitati da Explora nei propri spazi;
- Affitti dei propri spazi interni ed esterni;
- Ricerca sostenitori e sponsor;
- Animazioni e laboratori didattici fuori sede;
- Europrogettazione e bandi nazionali;
- Consulenza/Progettazione di nuovi exhibit e Progettazione didattica.

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

SERVIZI FONDAMENTALI

IL SERVIZIO EDUCATIVO

Per il pubblico di famiglie:

- non sono previste visite guidate;
- lo spazio dedicato alle mostre temporanee è aperto durante tutti i turni di visita (se con orari specifici è sempre segnalato sul sito);
- gli animatori si occupano dell'accoglienza al padiglione espositivo in lingua italiana e inglese e sono a disposizione del pubblico nelle principali sezioni del museo;

Per il pubblico scolastico:

- visite didattiche con laboratorio (su prenotazione).

BIGLIETTERIA e ACCOGLIENZA

- la biglietteria è aperta al pubblico dal martedì alla domenica dalle 9.30 alle 19.30 (ad eccezione del mese di Agosto con apertura dalle 11.00 alle 19.00). Variazioni sempre segnalate sul sito e nella segreteria telefonica;
- l'accesso al padiglione espositivo di Explora è a numero chiuso ed è organizzato in 4 turni di 1 ORA e 45 MINUTI ciascuno per gestire il flusso dei visitatori, evitare il sovraffollamento ed offrire una visita migliore;
- il personale addetto gestisce la prima accoglienza dei visitatori, fornisce informazioni anche telefonicamente, effettua le prenotazioni telefoniche ed email, distribuisce depliant informativi;
- sono presenti comunicazioni affisse e a monitor per informazioni generali, orari, tariffe, avvisi al pubblico ed eventuali interventi di manutenzione su exhibit;
- spazi di attesa e sosta nella hall di ingresso con caffetteria e atrio esterno coperto oltre ad ulteriori spazi nelle aree verdi;

COSTO INGRESSO

Bambini 0/12 mesi accesso gratuito

Bambini 12/36 mesi euro 5,00

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdb.it

www.mdb.it

Bambini dai 3 anni euro 8,00 (Giovedì pomeriggio euro 6,00);

Adulti euro 8,00 (Giovedì pomeriggio euro 6,00);

Gruppi minimo 15 visitatori paganti con prenotazione, escluse feste di compleanno;

Scuole Primaria e Infanzia, con visita e laboratorio inclusi (vedi sezione scuole <https://www.mdbr.it/scuola/>)

ACQUISTO ON LINE

- è valido per la visita al museo e/o il laboratorio Officina in cucina;
- può essere effettuato sino a 30 minuti dall'inizio della visita;
- genera sempre una mail di risposta che include il regolamento del museo;
- per la visita al museo, permette di accedere direttamente al museo senza passare dalla biglietteria mostrando in ingresso la mail di risposta sul cellulare, tablet o carta stampata;
- per Officina in cucina, permette di presentarsi in biglietteria 5 minuti prima dell'inizio dell'attività, anziché 30 minuti prima;
- qualora il visitatore sia impossibilitato ad effettuare la visita nell'orario e nel giorno selezionato, può fruire dell'eventuale sostituzione con nuova data e orario, contattando il numero 06 3613776 o via mail a biglietteria@mdbr.it entro i 30 minuti precedenti l'orario di visita, oltre il quale l'acquisto non sarà più rimborsabile.

SHOP e LIBRERIA

Specializzati in giochi scientifici e didattici, educational e libri. Aperti dal martedì alla domenica dalle 9.30 alle 19.30 (ad eccezione del mese di Agosto con apertura dalle 11.00 alle 19.00).

PARCHEGGIO

- è riservato ai visitatori, in via Flaminia 86 al costo di euro 2,00 sino a 3 ore di permanenza, dalla 4ª ora il costo è di euro 3,00 ora;
- qualora il visitatore voglia pagare in Cassa Automatica deve munirsi di Voucher per la Tariffa Visitatore, emesso dalla biglietteria;
- l'informazione relativa a costi e modalità è affissa in ingresso auto, presso la Cassa Automatica all'area parcheggio, presso la biglietteria su supporto cartaceo e a monitor;
- non è consentito l'accesso del parcheggio al pubblico non visitatore del museo per il quale è

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

comunque prevista una tariffa diversa e maggiore ovvero euro 5,00 la 1° ora ed euro 3,00 le successive ore, proprio per disincentivarne l'utilizzo;

ORARIO DI APERTURA e GIORNI DI CHIUSURA

Quattro visite libere di un'ora e 45 minuti:

dalle 10.00 alle 11.45 (non si effettua durante il mese di agosto)

dalle 12.00 alle 13.45

dalle 15.00 alle 16.45

dalle 17.00 alle 18.45

Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio, il 15 Agosto, il 25 Dicembre; chiusura alle ore 16.45 il 24 e il 31 Dicembre. Per manutenzioni straordinarie previste durante il mese di agosto o di settembre e per aperture e chiusure eccezionali, ogni anno è prevista la comunicazione sul sito www.mdbr.it e in segreteria telefonica.

L'area verde attrezzata con giochi e mostre fotografiche ad accesso gratuito è aperta al pubblico con orario dalle 8.00 alle ore 24.00.

Il parcheggio per i visitatori è aperto dalle ore 8.00 alle ore 24.00.

MODALITÀ DI ACCESSO

- l'accesso all'area esterna del museo, allo shop e alla libreria è gratuito;
- l'accesso al museo è a pagamento ed è consentito ai bambini accompagnati da almeno un adulto e agli adulti se accompagnati da un bambino;
- l'accesso all'Officina in cucina è riservato ai soli bambini e non rientra nel costo del biglietto di ingresso al museo;
- gli adulti sono responsabili dei bambini che accompagnano e degli eventuali danni arrecati alla struttura;
- il regolamento della struttura, la tipologia di biglietti, l'elenco delle riduzioni applicate e delle gratuità concesse sono indicati in biglietteria e all'ingresso del padiglione in un apposito cartello informativo, nonché sul sito.

RAGGIUNGIBILITÀ e ACCESSIBILITÀ

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594


C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

Explora è a Roma in Via Flaminia 80-86, raggiungibile a piedi da Piazza del Popolo, con autobus, Tram, metropolitana Linea A – Fermata Flaminio, treni Ferrovia Linea Roma-Viterbo (consultare il sito www.atac.it)

Compatibilmente con le caratteristiche dell'area, gli spazi dedicati al pubblico sono stati resi disponibili all'accesso dei visitatori diversamente abili con l'abbattimento delle barriere architettoniche, la presenza di un servoscala, rampe e servizi igienici dedicati.

FRUIZIONE DEGLI SPAZI

Il Padiglione espositivo è costituito da:

- un piano terra dedicato alle installazioni permanenti;
- un primo piano dedicato a mostre temporanee, laboratori secondo giorni e orari previsti.

Quando un exhibit o una sezione vengono temporaneamente chiusi al pubblico per manutenzione o per attività speciali, all'atto dell'acquisto del biglietto il pubblico ne è informato tramite una segnalazione apposta in biglietteria.

L'Officina è sita in Via Flaminia 80 in uno spazio che rispetta la normativa HACCP.

RCT e INFORTUNI

La struttura, come previsto dalla legge vigente, è coperta da polizza sulla responsabilità civile (RCT) per i visitatori e da RCO per gli operatori con il Gruppo AXA Assicurazioni SPA; inoltre per tutti i bambini iscritti ed affidati per Campus, Night Party il Museo è coperto da una polizza "infortuni" simile a quella adottata dagli Istituti scolastici. La procedura adottata prevede la compilazione del modulo MOD 08/PSER Infortuni da parte del personale del Museo – in presenza dell'adulto referente – e l'invio dello stesso al gruppo assicurativo in modo da documentare l'eventuale infortunio o incidente. Per le visite al Museo (famiglie e scuole) e le feste di compleanno gli adulti (familiari e/o insegnanti) sono sempre responsabili dei bambini che accompagnano. Per i servizi di campus e night party i bambini sono affidati agli animatori della struttura che se ne assume la responsabilità.

SEGNALETICA INFORMATIVA e COMUNICAZIONE

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnsonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- nella hall di ingresso e nel padiglione espositivo i monitor mostrano informazioni e le attività in programma;
- nella bacheca esterna sono esposte le locandine di eventi e attività in corso;
- nella hall di ingresso e all'interno del padiglione espositivo sono disponibili gratuitamente depliant in italiano/inglese con orari di apertura, costi, calendari, mostre e laboratori, moduli per suggerimenti e/o reclami, elenchi enti convenzionati, informativa sul trattamento dei dati sensibili;
- servizio di newsletter mensile per famiglie e per scuole;
- il materiale informativo è costantemente aggiornato sul sito www.mdbr.it;
- il regolamento generale del museo è affisso nella hall di ingresso e sulle porta principale di accesso al padiglione espositivo;
- per feste, campus, night party, carta amici esistono regolamenti specifici a disposizione degli utenti;
- cartelli e pannelli in lingua italiana e inglese forniscono spiegazioni per la fruizione degli exhibit, raccomandazioni sulle modalità di accesso al padiglione e l'utilizzo dell'area esterna, indicazioni per toilette, parcheggio, punto ristoro, libreria e shop.

PAGINA ONLINE

<https://www.mdbr.it> con informazioni, sistema di prenotazione e pagamento online e di iscrizione alla mailing-list.

PRENOTAZIONE TELEFONICA E ON LINE

- per le famiglie è consigliata nei giorni feriali, obbligatoria il sabato e nei giorni festivi e viene mantenuta fino a 15 minuti dall'orario d'ingresso. Dopo l'orario di ingresso la prenotazione viene cancellata e qualora sia necessario si procede alla lista di attesa;
- per scuole, gruppi di famiglie, feste di compleanno, laboratori nell'officina e campus è sempre obbligatoria.

GUARDAROBA e LOST & FOUND

- il guardaroba all'interno del padiglione espositivo non è custodito;
- gli oggetti smarriti vengono conservati per 30 gg. In caso di smarrimento di oggetti personali, il pubblico è invitato a fornire una descrizione degli stessi e un recapito telefonico. Individuato il

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

nome del possessore dell'oggetto smarrito, la restituzione avviene previa esibizione di un documento di riconoscimento.

RIPRESE FOTOGRAFICHE e TELEVISIVE

Al fine di promuovere l'immagine del museo l'ufficio stampa interno concorda con la stampa nazionale ed internazionale la copertura degli eventi e delle attività di Explora.

La comunicazione della presenza di troupe tv e/o di fotografi è esposta in biglietteria e in padiglione – nonché all'interno dello stesso regolamento - perché il pubblico ne possa prendere visione all'atto dell'acquisto del biglietto.

Per il pubblico scolastico e per i bambini dei campus, un'autorizzazione – con apposita liberatoria - è richiesta agli adulti responsabili laddove ve ne sia necessità.

Le riprese da parte dei singoli visitatori sono autorizzate esclusivamente per uso privato.

VIDEOSORVEGLIANZA

L'area esterna del museo, la hall di ingresso, il parcheggio e la facciata su Via Flaminia sono videosorvegliate 24 ore su 24. Le immagini sono registrate, conservate per il solo tempo di eventuali verifiche e automaticamente cancellate mediante sovraregistrazione.

PUNTO RISTORO

- il bar e il ristorante, gestiti da terzi, sono aperti durante gli orari di apertura del museo al pubblico e di sera nei giorni ed orari stabiliti autonomamente.

PULIZIE

Sono garantiti un servizio quotidiano di pulizia delle aree del museo e un servizio di manutenzione degli exhibit.

TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

I dati richiesti in occasioni di prenotazioni, liberatorie, pagamenti, riprese foto e video verranno utilizzati da Museo dei Bambini SCS Onlus solo ed esclusivamente per la finalità interne. Titolare dei dati è esclusivamente Museo dei Bambini Soc. Coop. Sociale Onlus, nella persona del suo legale rappresentante Sig.ra Patrizia Tomasich. Le eventuali segnalazioni per modificare i propri dati o per la cancellazione degli stessi, potranno essere inviate alla Sig.ra Francesca Santini, quale Responsabile del Trattamento, con e-mail a fsantini@mdbr.it

PROPOSTE/RECLAMI

Sono accolti i suggerimenti e i reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente carta che possono essere indicati negli appositi test di qualità a disposizione del pubblico presso la sede del museo. I moduli compilati possono essere indirizzati a:

Explora il Museo dei Bambini di Roma - Segreteria Generale

Via Flaminia 82 00196 Roma fax. (+39) 06-36086803 segreteria@mdbr.it

La Direzione si impegna a dare risposta entro 60 giorni tramite e-mail ai reclami debitamente sottoscritti.

Agg. Segr. mar 2018

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

ENGLISH VERSION

REGULATIONS AND STANDARDS

The following document:

- provides information to the public about activities and services;
- is a relevant reference for staff as it outlines the museum's standards and policies;
- is a communication tool between Explora, the Children's Museum of Rome and its visitors;
- Is a monitoring tool that leads to transparency and to a constant dialogue with visitors, aiming to improve offered services and activities.

Through this document:

- the Cooperative guarantees high standard quality services;
- visitors are informed about activities and services provided;
- consumers are provided with a clear and direct tool to observe and evaluate staff efficiency.

The following 'Regulations and Standards' is revised and adjusted annually.

Visitors feedback is very important in order to improve the Museum's services and activities. They are cordially invited to send their suggestions and complaints to segreteria@mdb.it.

POLICY FOR QUALITY AND MAIN PRINCIPLES

Children's Museum Social Co-operative is a Non-profitable organization and is ISO certified according to the EN ISO 9001:2015.

Regulations and Standards refer to Explora's [mission](#).

These 'Regulations and Standards' are based on the following keywords:

- **Equality:** services will be provided according to a range of standard regulations equal for all, applied with no kind of preferences or discriminations;
- **Fairness:** staff attitude toward visitors is fair and impartial;
- **Participation:** the Co-operative will collect and review suggestions and complaints, regarding services and quality. On the one hand visitors will be part of every decision taken, on the other staff will try to fulfil any kind of request;
- **Effectiveness and efficiency:** the Co-operative provides its services efficiently using all the resources available.

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594


C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdb.it

www.mdb.it

QUALITY STANDARDS

The Museum outlines its quality standards. In order to monitor the quality of the services provided constantly, the following 'Regulations and Standards' show the reference standards and indicators that the Museum will translate into actions for improvement.

DIMENSION	INDICATOR	STANDARD	OUTCOME
Regulations	Regulations draft	Museum regulations approved by appropriate bodies	Museum Regulations; Camp Regulations; Night Party Regulations; Carta Amici Card Regulations; Party Regulations; Officina in cucina Regulations; School Regulations.
Transparency	'Regulations and Standards' draft	'Regulations and Standards' are applied and published on the web site. They are periodically revised.	'Regulations and Standards' are annually revised
Quality monitoring	Quality rating, with reference to the standards (complaints, surveys)	<ul style="list-style-type: none"> - Complaints review, reply within 7 working days to emails and feedback on socials; - Complaints review, reply within 60 working days to questionnaires; - automatic surveys to visitors who book/buy online; - email surveys to participants in camps and birthday parties and to sponsors with link to the questionnaire; - email surveys to inters; - surveys handed out (teachers); - analysis and synthesis of the results. 	General rating*: 79,3% Entertainment: 89,8% Education: 89,2% Innovation: 87,4% Promotion of scientific culture: 87,5% *last update Dec.2017

CULTURAL OFFER

FOR FAMILIES:

- Visits from Monday to Sunday, 4 daily visits (three visits in August). Communication about differing times and days is always on website and telephone welcome message;

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- Week-end and Holiday workshops, ludo-educational handicraft ateliers, held during the visit (booking required, activity included in the admission ticket);
- interactive exhibitions;
- free admission exhibitions in the external area;
- free readings at the book-shop;
- seminars, Conferences, Books or Events presentations, admission free;
- Birthday and Night parties;
- Summer / Winter / Spring Camps during school holidays;
- Carta Amici Card, year ticket for families;
- Officina in cucina (Food education workshops) in Via Flaminia 80 (booking required);
- Outdoor activities for special and corporate events;
- Free of charge openings on European Researchers Night and International Day of Children's rights.

SCHOOLS:

- Educational tour with workshops on specific topics, for Primary School and junior high school;
- Tours and recreation for Nurseries and playgroups;
- study-visits for high school classes;
- training workshops for teachers recognized by Miur – Ufficio Scolastico Regionale del Lazio;
- Training for cultural operators and educators;
- Explora in the classroom, outreach workshops.

COMPANIES AND INSTITUTIONS

- Private events hosted by Explora;
- Rents of Explora's spaces;
- Fundraising;
- outdoor educational activities and workshops;
- Europrojects and national planning;
- Consulting service for new exhibits and educational services.

MAIN SERVICES EDUCATIONAL OFFER

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnlonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

FAMILIES:

- We don't offer self-guided tours of the pavilion;
- Temporary exhibitions open during the visit times;
- Our English and Italian speaking staff welcome the visitors to the pavilion. They are available in the main areas of the museum for help and suggestions;

SCHOOLS:

- Educational tours, booking required.

TICKET OFFICE AND ADMISSION

- Open for visitors from Tuesday to Sunday from 9.30 am to 7.30 pm (in August from 11am to 7pm). Communication about differing times and days is always on website and telephone welcome message.
- We offer 4 timed visits lasting 1 HOUR and 45 MINUTES each, and the number of visitors admitted is limited; this is done to ensure a smooth flow of visitors, avoid overcrowding and offer you the best possible experience.
- Our staff welcomes visitors, provide information, both on the telephone and in person, takes care of bookings (via telephone and e-mail), hand out information leaflets;
- Signs with: general information, opening hours, fees, notices to visitors, maintenance notices;
- Waiting rooms, hall with bar and outdoor covered area;

ADMISSION TICKETS

Babies 0-12 month Free

Toddlers 12-36 month 5,00 Euros

Children From 3 years 8,00 Euros (Thursday afternoon 6,00 Euros)

Adults 8,00 Euros (Thursday afternoon 6,00 Euros)

Groups > 15 Paying visitors, Reservation required. Party excluded 7,00 Euros

PRIMARY SCHOOL AND PRESCHOOL Educational Visits And Workshops Included, see <https://www.mdbri.it/scuola/>

ONLINE PURCHASE

- the online purchase is valid for admission to the museum and/or Cooking Lab (Officina in cucina);
- you can buy online with 30 minutes before the openings;
- after the purchase, you always receive a confirmation email;

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbri.it

www.mdbri.it

- to enter the museum, you can buy your tickets online and go straight to the entrance, bypassing the line at the ticket office;
- you enter the Cooking Lab (Officina in cucina), you can buy your tickets online and go to the ticket office within 5 minutes before the opening instead of 30 minutes;
- if you are unable to visit the museum anymore, you can ask for a replacement with new date and time, by contacting the number 06 3613776 or by mail to biglietteria@mdbr.it within 30 minutes before the selected visiting time, after that the purchase will not be reimbursable.

SHOP AND BOOKSHOP

Educational games and books on sale. Open from Tuesday to Sunday, from 9.30 am to 7.30 pm (in August from 11am to 7pm).

PARKING

- For visitors only, located in Via Flaminia 86 (fee: 2,00 Euros per 3 hours of visit, 3,00 Euros after the 4th hour);
- you can pay at the Visitors' fee- Automatic pay station with a voucher to be collected at the ticket office before entering the museum;
- Fees and information are outside the park, at the Automatic pay station and at the ticket office;
- Non-visitors are usually not admitted in the area. For non-visitors higher rates will be applied (5,00 euros for the 1st hour, 3,00 euros for the following ones to avoid non visitors in Explora's park).

OPENING HOURS

Four daily self-guided tours (1 Hr and 45 mins):
from 10.00 to 11.45 (not effective during August)
from 12.00 to 13.45
from 15.00 to 16.45
from 17.00 to 18.45

Closed every Monday, January 1st, August 15th, December 25th; closing time at 16.45 December 24th and 31st. Notices of extraordinary maintenance (to be held in August or September) and of possible closing/opening days will be published on the web site (www.mdbr.it) within May. Messages may also be left on telephone.

The free admission outdoor area is open from 8.00 to 24.00, as well as the parking area.

ADMISSION

- Free admission to the outdoor area and to the book-shop;
- Purchase your ticket before your visit. Children are admitted only with an adult and adults are admitted only with children;

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- Admission to Officina is for children only and it needs its own ticket;
- Adults are responsible for their children's behaviour and liable for their potential damages to the exhibitions;
- Rules and Regulations, ticket fares, concession, free admissions, are all displayed at the ticket shop, in the pavilion hall. They are also published on the web site.

DIRECTIONS AND ACCESSIBILITY

Explora is in via Flaminia 82, Rome, a few minutes walk from Piazza del Popolo. Buses, Tram Line, Metro A (Flaminio stop), Roma-Viterbo railway line. www.atac.roma.it

Thanks to an architectural barrier-free design, the building is entirely accessible to wheelchair users. The Museum is provided with: toilets specially designed for disabled people, stair lifts and wheelchair ramps.

USE OF AREAS

The Pavilion is divided into:

- Ground floor, dedicated to permanent exhibitions;
- First floor, dedicated to temporary exhibitions, area for babies and toddlers, workshops (according to the calendar).

When exhibits or exhibitions are temporally closed for general maintenance, notice will be given to visitors upon their arrival and ticket purchase. Signs will also be displayed in the ticket office.

Officina in Cucina, in Via Flaminia 80, respects the HACCP standards.

INSURANCE AND INJURIES

The structure, as provided by law, is covered by a liability insurance policy (RCT) for visitors and RCO operators with the AXA Group Insurance SPA; moreover all the children attending Camps and Night Parties are covered by an insurance for "accidents" similar to that used by educational institutes. In case of injuries: a staff member fill the MOD 08/PSER injuries form in together with the caregiver adult, then Explora sends the same document to the insurance group in order to document any injury or accident. For visits to the Museum (families and schools) and birthday parties, the adults (family members and / or teachers) are always responsible for accompanying children. For services such as camps and night parties, Explora's facilitators are responsible for the children.

SIGNS AND COMMUNICATION

- Events and ongoing activities are displayed in the hall monitors;
- posters are displays on the outdoor boards;
- in the hall and in the pavilion visitors can find: Italian/English flyers (with opening hours, admission fees, calendar, exhibitions and workshops), submission forms, suggestion and complaint forms, list of partners, information on sensitive data protection policy;
- e-newsletter for families and schools;
- General information is constantly updated on www.mdbr.it;
- The Museum general regulations are displayed in the hall and on the main door to the pavilion;

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002


IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscnsonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

- Birthday and night parties, camps, carta amici card, are subject to specific regulations available for visitors;
- Signs are in Italian and English. They provide useful information on exhibits, recommendations on the admission policy to the pavilion and to the outdoor area, directions to the toilette, to the parking, to the restaurant, bookshop and shop.

WEBSITE

www.mdbr.it provides general information, online booking and purchase and submission to the newsletter.

BOOKING

- Booking is advisable for families during working days and it is required on Saturday and Bank Holidays. The booking expires ten minutes prior to the time of the chosen visit. Booking is cancelled when the visit-shift begins, if necessary a waiting list will be created.
- Booking is always required for schools, groups of families, birthday parties and camps.

CLOAKROOM AND LOST AND FOUND

- The Pavilion cloakroom is unattended;
- Lost objects are kept for 30 days. Visitors are invited to provide a description of lost objects along with their contact details. Once the owner had been identified, a form of ID will be required in order to return the lost objects.

FILMING AND PHOTO SESSIONS

For promotion reasons, the in-house press office is in charge of arranging photo filming sessions of events and activities hosted by Explora. The presence of TV crews or photographers will be communicated to visitors. Notices will be displayed in the ticket office and in the pavilion and warnings will be also included in the regulations. This will allow users to be completely aware of what will take place during their visit. If necessary, tutors or parents of children from school groups or camps will be required to sign a disclaimer form. Filming is allowed for private use only.

VIDEO SURVEILLANCE

The external outside of the museum, the entrance hall, the parking and frontage on the Via Flaminia are filmed 24 hours 24. The images are recorded, kept only for the time of any audits and automatically deleted.

CAFÉ AND RESTAURANT

- Both café and bar, run by a third party, are open during the Museum opening hours. Evening opening hours are autonomously scheduled.

CLEANING SERVICE

Daily cleaning services and exhibit maintenance are guaranteed within the Museum premises.

PROCESSING OF SENSITIVE DATA

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887

Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y0100503240000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



MrMDBR



Explora - Il Museo dei Bambini di Roma



Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it

The data requested in the booking operations, payments, photos and video will be used by the Children's Museum SCS Onlus just for internal purposes. Museo dei Bambini SCS Onlus is the data controller, in the person of its legal representative Patrizia Tomasich. Any reports to modify your data or cancellation of the same, may be sent to Mrs. Francesca Santini, by email to fsantini@mdbr.it

SUGGESTIONS/COMPLAINTS

Users are invited to fill in the forms in order to review the services described in this 'Regulations and Standards'. Forms are available to visitors for suggestions and comments. Correctly filled forms can be addressed to:

Explora il Museo dei Bambini di Roma – Segreteria Generale Via Flaminia 82 00196 Roma fax. (+39) 06-36086803 segreteria@mdbr.it

Complaints (properly signed) will be dealt with by the Board within 60 working days.

Last update segr mar 2018

MUSEO DEI BAMBINI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REA RM 894887


Albo Società Cooperative N° A125594

C.F e P. IVA 05504141002

IBAN IT44 Y010050324000000220213

SWIFT BIC BNL I1 TRR

PEC museodeibambiniscsonlus@pec.it

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 MrMDBR

 Explora - Il Museo dei Bambini di Roma

 Explora_Roma

Via Flaminia, 80-86
00196 Roma

Tel. +39 063613776

info@mdbr.it

www.mdbr.it