



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone

con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

Il Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La nostra identità

- Villa Pignatelli è un museo dello Stato italiano, fa parte del Polo Museale della Campania
- È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.
 - È un museo dimora-storica; le sale delle antiche scuderie sono dedicate al Museo delle Carrozze del Marchese Mario D'Alessandro di Civitanova.
 - Ha sede alla Riviera di Chiaia, 200 – 80121 Napoli.

La nostra storia

Villa Pignatelli, sede del Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes, fu progettata, a partire dal 1826, da Pietro Valente architetto allievo di Niccolini su incarico del nobiluomo inglese sir Ferdinand Acton.

L'edificio neoclassico, immerso nel giardino realizzato su disegno di Guglielmo Bechi, e reso suggestivo dalla presenza di piante rare e secolari, è caratterizzato da un corpo di fabbrica a due piani, con due ali più basse terminanti in "tempietti" collegati da una doppia fila di colonne neodoriche.

Nel 1841 la villa, acquistata dal banchiere tedesco Carl Mayer von Rothschild, fu modificata e abbellita, secondo le esigenze di uno *status* elevatissimo, da un ignoto architetto francese e in seguito da Gaetano Genovesi. Dopo l'Unità d'Italia, la dimora fu venduta al principe Diego Aragona Pignatelli Cortes, duca di Monteleone, che la abitò con la moglie donna Giulia Cattaneo dei Principi di San Nicandro. A questo periodo risale, con molta probabilità, la costruzione dei piccoli edifici nel giardino, quali lo Chalet Svizzero, la Torretta Neogotica e la Serra. Alla morte del principe la villa passò in eredità al nipote Diego che, con la moglie Rosa Fici dei duchi di Amalfi, donna dotata di grande personalità e dama di palazzo della Regina Margherita, ne fece un vero e proprio salotto mondano, dove s'incontravano gli aristocratici e i regnanti di tutta Europa. Fu proprio la principessa Rosina Pignatelli che, nel 1955, ne fece dono allo Stato Italiano. La Villa fu sottoposta a interventi di restauro e aperta al pubblico come museo.

Al piano terreno gli spazi conservano il carattere di dimora privata con gli arredi storici di provenienza, mentre le sale del primo piano sono attualmente destinate ad esposizioni temporanee.

Il Museo delle Carrozze, che il Marchese Mario D'Alessandro di Civitanova donò nel 1960, situato nelle antiche scuderie, chiuso al pubblico per interventi di restauro durati circa 20 anni, è stata riaperto lo scorso anno e completato con la collezione dei finimenti che costituisce un'autentica rarità nell'ambito del collezionismo.

La nostra missione

- Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia.
- Diffondere la conoscenza delle raccolte del museo e del loro profondo legame con la storia di Napoli, per secoli cardine di scambi culturali nell' Europa intera.
- Sviluppare in un pubblico sempre più vasto l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico, indispensabile per la sua tutela e salvaguardia, e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro paese, del patrimonio stesso.

- Sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.
- Promuovere iniziative espositive ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

Il nostro Patrimonio

1937 oggetti d'arte, di arredo e fotografie
46 dipinti
17 sculture
7 disegni
29 stampe
67 medaglie
4166 microsolchi
2303 libri
33 carrozze
2 portantine
509 finimenti

La nostra configurazione

1292 mq. di area espositiva
700 mq area per esposizioni temporanee
25 sale
Sala Conferenza
Veranda Neoclassica
Palazzina Neoclassica ex-Serra
Museo delle Carrozze
11380 mq di Parco

I referenti per la compilazione della Carta sono le dott.sse Rosanna Naclerio e Rita Maffei

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Dalle ore 8,30 alle ore 14,00
Giorni di apertura	<p>Tutti i giorni ad eccezione di: Martedì (giorno di chiusura)</p> <p>1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero)</p> <p>Eventuale apertura durante i giorni festivi per EVENTI E MOSTRE di rilevanza NAZIONALE ED INTERNAZIONALE</p> <p>Partecipazione alle notti bianche, manifestazioni in partnership con gli enti locali e territoriali ed a rassegne od eventi organizzati dal Ministero per i beni culturali</p>
Accoglienza	
Sito web	Sezione all'interno del sito web del Polo museale della Campania con informazioni generali riguardo a orari, costi, servizi e schede di alcune opere corredate da immagini, nonché l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Biglietteria	<p>Biglietteria e libreria, localizzate all'ingresso della Villa, quindi di facile accesso al pubblico, sono gestite in concessione da società esterne, sono anche punto informativo e rispondono a domande inerenti il museo e le collezioni, espongono la Carta della qualità dei servizi; chiudono mezz'ora prima della chiusura del museo</p> <p>Sono previste gratuità e riduzioni secondo legge ministeriale; circuito Artcard</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p>	<p>Tempi massimi di attesa per l'acquisto del biglietto: 2 minuti in sede per i singoli visitatori.</p> <p>5 minuti in sede per i gruppi.</p> <p>E' attivo un servizio di prenotazione telefonica:</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- su prenotazione	<p>al numero verde 848 800 288, dai cellulari, dall'estero e dai telefoni non abilitati 06 3996 70 50 dal lunedì al venerdì ore 9,00 – 18,00, sabato 9,00-14,00 Servizio <i>on line</i> con diritto di prevendita di €1,50: http://www.coopculture.it/</p> <p>Sono previsti cartelli per le comunicazioni al pubblico.</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Tempo massimo di attesa 15 minuti
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<p>La Biglietteria è anche punto informativo; ubicata all'ingresso della Villa è, pertanto, immediatamente accessibile Le attività del punto informativo sono: back office, funzione di tramite tra il pubblico e i responsabili.</p>
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Attualmente non è disponibile materiale informativo gratuito delle collezioni del museo, ma si è in attesa di ristampa. Nel corso delle mostre di fotografia sono in distribuzione gratuita le brochure
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<p>www.polomusealenapoli.beniculturali.it www.facebook.com/villapignatellicasadellafotografia https://twitter.com/Polonapoli</p>
- presenza di segnaletica interna	<p>Pannelli didattico-informativi lungo il percorso di accesso e nelle sale del museo. Mappe di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, pannelli con avvisi per particolari incontri, eventi e manifestazioni all'interno del museo.</p>
- presenza di segnaletica esterna	<p>Presenza di segnaletica esterna con pannellatura didattica sulla storia del museo completa di denominazione. Pannelli di segnalazione del Museo Pignatelli e del Museo delle carrozze sulla cancellata esterna. Esposizione di pannelli in occasione di mostre, eventi e manifestazioni sulla cancellata esterna del Museo</p>
- addetti ai servizi e personale di sala	<p>Il personale è munito di cartellino identificativo, non dispone di divisa ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e/o può indicare una persona di riferimento . E' addetto:</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<p>alla regolamentazione dell'accesso del pubblico per garantire la migliore fruizione; all'accoglienza, assistenza e orientamento; alla prima informazione su percorsi, opere, orari, servizi e attività; alla soluzione, ove possibile, di esigenze specifiche e informazioni per diverse fasce di utenza; ha seguito corsi di sicurezza.</p>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>La fruizione delle sale museali è al 100 % per persone con disabilità motoria, si accede al museo attraverso una breve gradinata fornita di una rampa di accesso per carrozzelle e il collegamento tra i piani avviene tramite ascensore. E' disponibile una sedia apposita per disabilità motorie ed è consentito l'accesso al parco in automobile fino all'ingresso del museo. Sono presenti servizi igienici per persone con disabilità</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione</p>	<p>n.17 sale aperte pari al 68% delle sale fruibili. E' possibile visitare l'Appartamento storico, il Museo delle carrozze con la collezione dei finimenti ed eventuali mostre fotografiche temporanee. La comunicazione di eventuale chiusura di sale avviene attraverso la biglietteria con avvisi e cartelli. In caso di carenza del personale sono previste visite accompagnate a orari comunicati in biglietteria. La pulizia delle sale viene svolta quotidianamente.</p>
<p>- spazi dedicati alla fruizione</p>	<p>Il 100 % dei mq allestiti è fruibile. E' possibile visitare il Museo delle carrozze con la sezione dei finimenti, eventuali mostre fotografiche temporanee e il parco che circonda la Villa. La comunicazione di eventuale chiusura di sale avviene attraverso la biglietteria con avvisi e cartelli. In caso di carenza del personale sono previste le visite accompagnate a orari comunicati in biglietteria.</p>
<p>- spazi dedicati alla comunicazione</p>	<p>Sono presenti piantane informative sul percorso, pannelli didattici ed è disponibile una sala video con impianti audio che può essere destinata alla didattica e/o ai laboratori. Nel Museo delle carrozze sono presenti postazioni multimediali ludiche a tema, con proiezioni e giochi interattivi, e lungo tutto il percorso di visita è possibile</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	consultare schede analitiche di ogni vettura con approfondimenti e curiosità
Zone di sosta	E' presente una zona di sosta in prossimità dell'ingresso e nell'atrio del museo.
Illuminazione	L'illuminazione nell'Appartamento storico è predisposta attraverso i lampadari dell'epoca, mentre nelle sale espositive del piano seminterrato e del primo piano l'illuminazione è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, dell'ascensore, delle rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi..
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Tutte le sale presentano pannelli didattici o didascalie in italiano. Durante le mostre di fotografia sono disponibili schede mobili. Nel Museo delle carrozze sono presenti pannelli didattici e didascalie anche in lingua inglese
- didascalie	Le didascalie sono presenti nel 100% delle sale in relazione alle opere e oggetti presenti in esposizione redatte in lingua italiana
- guide brevi	
- catalogo generale	
- audioguide	
- visite didattiche	Nella libreria del museo sono in vendita guide brevi anche in lingua inglese
- sito web	Sono in vendita cataloghi scientifici e pubblicazioni sulle collezioni museali solo in italiano
- strumenti multimediali	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- strumenti <i>online</i>	Sito web con descrizione dei percorsi e immagini delle opere
- altro materiale informativo	Sono disponibili nella libreria del museo anche brevi pubblicazioni informative su altri istituti culturali presenti nel territorio, in varie lingue
Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	NO
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	NO In collaborazione con il servizio SAAD dell'Università Suor Orsola Benincasa, secondo un calendario programmato e pubblicato sul sito http://www.unisob.na.it/napolitralemani/a002.htm?vr=2 , sono previste visite guidate con percorsi tattili narrativi per persone con disabilità.
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Il Bookshop è dato in concessione a società esterne, è accessibile solo dall'istituto
Caffetteria	NO
Ristorante	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	NO
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Mostre	Nelle sale espositive sono previste mostre d'arte antica e mostre fotografiche Nel biennio sono previste almeno tre iniziative espositive.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Sono in programmazione incontri dedicati alla fotografia in collaborazione con associazioni esterne: incontri e conferenze volte alla conoscenza delle tecniche fotografiche, cicli di concerti, incontri di lettura, conferenze e conversazioni a tema.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Nel 2015 è stata pubblicata una breve guida di Villa Pignatelli che va ad arricchire le precedenti brevi guide sulle collezioni del museo e, in occasione dell'apertura del Museo delle carrozze, una guida artistica più dettagliata. In occasione delle mostre di fotografia sono pubblicate le relative brochure.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee vengono pubblicizzate attraverso i quotidiani, la cartellonistica, il sito web, facebook, twitter e mailing list.
Risorse aggiuntive	Esistono e si intende ulteriormente promuovere: accordi e convenzioni con privati, partnership con altri istituti affini. Il Museo Pignatelli nell'ambito del progetto Villa Pignatelli – Casa della fotografia ha instaurato rapporti di collaborazione con Incontri internazionali d'arte realizzando dieci mostre fotografiche. E' prevista la concessione in uso degli spazi su richiesta di privati per concerti, cene di gala, convegni, presentazione libri, manifestazioni teatrali, performances, secondo un tariffario ministeriale.
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Il servizio è aggiuntivo e su prenotazione, soggetti erogatori sono esterni; sono contemplate le categorie svantaggiate
- visite e percorsi tematici	Visite e percorsi tematici curati dalla società esterna Progetto Museo, su prenotazione, durante tutto l'anno scolastico, a pagamento, pubblicizzati da pubblicazioni informative sulla programmazione didattica annuale distribuite alle scuole regionali e agli Istituti che ne fanno richiesta.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- laboratori artistici e di animazione	Laboratori artistici e di animazione curati dalle società esterne Progetto Museo e Le Nuvole durante tutto l'anno scolastico, a pagamento
- corsi di formazione per docenti scolastici	A inizio anno scolastico Progetto Museo organizza una giornata di formazione dedicata ai docenti e corsi di approfondimento in occasione di eventi particolari
- corsi di formazione per operatori didattici	A inizio anno scolastico Progetto Museo organizza una giornata di formazione dedicata agli operatori didattici
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sono in corso progetti speciali in convenzione con le scuole
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Informazioni e assistenza sono curate dalla Sezione Didattica, aperta agli utenti da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 18,00, il sabato dalle 9,00 alle 14,00 al numero verde 848 800 288, dai cellulari; dall'estero e dai telefoni non abilitati al numero 06 39967050
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La documentazione per la didattica è consultabile presso la Sezione didattica
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle iniziative avviene attraverso i canali di stampa e <i>on line</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	<p>L'Archivio Fotografico del museo fa riferimento all'Archivio del Polo museale della Campania, sito a Castel Sant'Elmo, tel 081 2294 409, pm-cam.fototeca@beniculturali.it</p> <p>Le documentazione dei restauri relativi alla Villa sono consultabili presso il Centro Documentazione Restauro, annesso al laboratorio di Restauro del Palazzotto Borbonico del Museo di Capodimonte, aperto al pubblico il martedì e il giovedì dalle 9,00 alle 13,00. Tel 081 7499 206 – 287, mu-cap.arestauro@beniculturali.it</p> <p>L'Archivio Condition Report è annesso al laboratorio di Restauro del Palazzotto Borbonico, tel 081 7499 274</p>
Ampiezza	
Disponibilità di:	Consultazione in sede della versione cartacea, eventuale invio di materiale su richiesta per posta elettronica, riproducibilità
- schede di catalogazione	Consultazione in sede, eventuale invio di materiale su richiesta per posta elettronica, riproducibilità
- schede di restauro	Presenti presso l'Ufficio di Restauro del Museo di Capodimonte in versione informatizzata
- schede di movimentazione	Presenti presso l'Ufficio di Restauro del Museo di Capodimonte e consultabili su richiesta
- archivio fotografico	La documentazione fotografica del 100% del patrimonio è presente presso la Fototeca del Polo Museale della Campania e consultabile su richiesta
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	NO
- pubblicazioni	Consultazione in sede delle pubblicazioni relative alle mostre fotografiche realizzate dal 2010 ad oggi. Per altre pubblicazioni relative alle collezioni del museo si rimanda alla Biblioteca Molajoli del Polo Museale della Campania, sita a Castel Sant'Elmo, aperta dal

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,00, tel 081 2294 415	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Sono attivati rapporti con la Regione Campania, la Provincia e il Comune di Napoli in occasione di mostre e eventi. Nell'ambito del progetto Villa Pignatelli – Casa della fotografia sono attivi rapporti di collaborazione con Incontri Internazionali d'arte. Rapporti frequenti con l'Associazione onlus “ Amici di Capodimonte” che sponsorizza eventi e manifestazioni. In occasioni di mostre vengono attivati rapporti con banche e privati.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Mezzo stampa: quotidiani (locali e nazionali) Web: Sito internet, portali culturali e turistici Social network: Facebook , Twitter e Telegiornali regionali e nazionali
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	NO
Biblioteca	NO
Fototeca	NO
Deposito	NO
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Con l'apertura del Museo delle carrozze e della sezione dei finimenti con proiezioni e postazioni multimediali si prevede un ampliamento del pubblico con particolare attenzione alle fasce diversamente abili e ai bambini. Nell'ambito del progetto Villa Pignatelli – Casa della fotografia ampliamento del pubblico con il coinvolgimento delle Istituzioni, delle scuole e delle

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	associazioni esperte del settore
Iniziativa finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Sono in progetto opere di riqualificazione e valorizzazione degli spazi della Palazzina Rothschild, annessa al museo, per la costituzione di un archivio storico fotografico. Sono in corso lavori di riqualificazione e valorizzazione delle sale del museo con rifacimento degli impianti e il restauro dei pavimenti in cotto decorato, del parato in cuoio e oro della Biblioteca e dei lampadari in cristallo.
- delle collezioni	Ampliamento delle collezioni attraverso le donazioni che il museo acquisisce nel corso delle mostre temporanee. Arricchimento dei percorsi espositivi con la riapertura al pubblico del museo delle carrozze. E' in previsione il riallestimento delle sale del primo piano con la riapertura dello <i>Studio della Principessa e del Bagno del Principe</i> e l'istituzione di un Museo della fotografia negli spazi del piano seminterrato della villa
- dei servizi	Caffè letterario, punto di ascolto della musica negli spazi ex- Serra. Pannelli didattici in lingua inglese. Sono in corso le nuove gare di appalto per i servizi esterni
- delle attività di valorizzazione	E' prevista una mostra fotografica dedicata a Fosco Maraini sul Sud d'Italia e un ciclo di incontri tematici e workshop sul tema della fotografia
- altro	E' in programma una mostra fotografica dedicata Boris Mikailow
RECLAMI	
Reclami	Pec del Polo Museale della Campania mbac-pm-cam@mailcert.beniculturali.it Il numero dei reclami non supera l'1%

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Rita Maffei

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-cam.pignatelli@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail pm-cam.pignatelli@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes

Riviera di Chiaia 200 – 80121 Napoli
Tel 081 7612356 - 081 669675
e.mail: pm-cam.pignatelli@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum Diego Aragona Pignatelli Cortes

Riviera di Chiaia 200 – 80121 Napoli
Tel 081 7612356 - 081 669675
e.mail: pm-cam.pignatelli@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days