Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

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.
Questo Museo/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Campania

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Largo San Martino, 5
Italia

Città

Napoli

Cap

80129

Denominazione

Certosa e Museo Nazionale di San Martino

Sito Web

http://polomusealecampania.beniculturali.it/index.php/certosa-e-museo

Email

drm-cam.sanmartino@beniculturali.it

Responsabile

Francesco Delizia

Telefono

081 2294501

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1867

Notizie storiche

La Certosa di San Martino fu fondata da Carlo d'Angiò e costruita a partire dal 1325 secondo il modello delle fondazioni certosine. L'originaria 'veste' gotica dovuta a Tino di Camaino, di cui si conservano le tracce nella chiesa e nei Sotterranei Gotici, subì le prime trasformazioni nel corso del XV e XVI secolo; nel 1578 ebbero inizio i lavori di ampliamento e 'abbellimento' per opera dell'architetto toscano Giovanni Antonio Dosio, autore del Chiostro dei Procuratori e del Chiostro Grande; dal 1623 sino al 1656 si registrò l'intervento dell'architetto bergamasco Cosimo Fanzago, protagonista della nuova configurazione barocca. Nel 1866 il complesso certosino fu riscattato dai beni ecclesiastici soppressi, dichiarato 'Monumento Nazionale', e Giuseppe Fiorelli si fece promotore della nascita e della formazione del museo come raccolta di 'patrie memorie': da allora la Certosa è sede del Museo nazionale di San Martino, con collezioni di arte e storia della città medioevale e moderna.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La Certosa e Museo di San Martino è un complesso monumentale, ambientale ed artistico di grande rilevanza, testimonianza tra le più importanti dell'Ordine Certosino. Per effetto del D.P.C.M. 171/2014 afferisce al Polo Museale della Campania. Il percorso attuale del Museo, inaugurato nel 2000, si snoda attraverso le sezioni: Immagini e memorie della città e del Regno dal Quattrocento all'Ottocento; Collezioni di Arti Decorative; Sezione Teatrale; Museo dell'Opera della Certosa; Sezione Presepiale; Quarto del Priore; Sezione Navale; Spezieria della Certosa; Sezione di vedute della Collezione Alisio; Sezione dell'Ottocento napoletano; Sezione sculture nei Sotterranei Gotici. La ricchezza di aspetti storici, artistici, architettonici e paesaggistici del complesso monumentale certosino, articolato in chiostri e giardini, si completa in modo suggestivo con la veduta sull'intero panorama di Napoli e del golfo, che ne sottolinea l'identità di 'museo della città'.

Missione

Tratto distintivo che rende unico il Museo di San Martino è il rapporto con il territorio. Specializzato, sin dalla costituzione, nella raccolta e valorizzazione delle memorie e opere pertinenti la storia dei regni meridionali, di cui Napoli fu capitale.
Questo connubio tra il Museo, dedicato alla cultura di un vasto territorio, con una posizione privilegiata nel paesaggio (quello vissuto quanto quello raffigurato) all'interno di un patrimonio architettonico di prestigio, è alla base delle attività di co-progettazione con la comunità territoriale e dell'aggiornamento dell'offerta museale al fine di accrescere la partecipazione del visitatore, la risonanza e la meraviglia.

Compiti e servizi

- CONSERVARE il patrimonio architettonico e storico artistico di competenza;
- RESTITUIRE ED ACCRESCERE il valore delle raccolte museali;
- PROMUOVERE una piena fruizione, superando ogni residua separazione culturale tra Museo, Architettura, Paesaggio;
- SOTTOLINEARE la crescita spirituale come valore universale di sviluppo;
- CREARE sinergie territoriali;
- COINVOLGERE un pubblico ampio e diversificato;
- RIORGANIZZARE il sistema dei depositi, degli archivi e del laboratorio di restauro.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

110

Numero dei visitatori annui

fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Francesco

Cognome

Delizia

Qualifica

Direttore

Telefono

0812294501

Email

drm-cam.sanmartino@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

8.30 - 19.30

Invernale: orario

8.30 - 17.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve

- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Tutti i mercoledì, 1 gennaio, 25 Dicembre

Numero di giorni di apertura annua

311

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

66

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

L'eventuale chiusura di alcune sezioni, causata dalla grave carenza di personale, o da problemi tecnici agli impianti, è segnalata presso la biglietteria e il punto informativo con avvisi. E' comunque sempre visitabile il complesso monumentale nella sua totalità e quindi: la Chiesa e gli ambienti annessi (senza accesso alla navata), i chiostri, la terrazza Belvedere, l'Androne delle Carrozze.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

< 50%

Spazi comunque visitabili

Sono visitabili: la Chiesa (ambienti annessi senza accesso alla Navata), i chiostri, la terrazza Belvedere, la sezione presepiale, l'androne delle carrozze, il Quarto del priore, l'Ottocento Napoletano, la Collezione Alisio, la sezione Immagini e Memorie della Città e del Regno.
Gli ambienti ordinariamente non aperti al pubblico sono visitabili, su richiesta e previa autorizzazione del Direttore

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di percorsi specifici

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- In concessione
- Entrata indipendente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

L’istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Calendario di eventi in occasione di appuntamenti di iniziativa ministeriale quali: Giornata del paesaggio, Festa dei Musei,Giornate europee del patrimonio.
Musamà for family. Il Museo di San Martino a misura di famiglie. Incontri e laboratori didattici sul patrimonio esposto a cadenza mensile;
IncontrArti: visite didattiche per l'inclusione sociale di un pubblico di immigrati.
Concertosa: nuove generazioni di musicisti. Rassegna per musicisti emergenti organizzata fra i mesi di maggio e giugno, con il coinvolgimento di associazioni e istituzioni operanti nel settore, giunta alla terza edizione.
La vendemmia in Certosa: appuntamento di settembre dedicata all'antica attività legata alla coltivazione dell'uva dei monaci certosini.
Calendario di visite guidate a cura del Servizio Educativo della Certosa e Museo di San Martino.
Conferenze a tema sul patrimonio museale, conversazioni, concerti.Incontri con il pubblico per la presentazione di nuove acquisizioni e di opere resaurate.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

- Progetto formativo di restauro, in collaborazione con l’Accademia di Belle Arti di Napoli;
- Convenzione con il centro di ricerca URBAN/ECO della Federico II per attività di studio e applicazione di sistemi digitali agli ambienti museali;
- Convenzioni con le Università Federico II, Università Luigi Vanvitelli e Università degli Studi di Salerno per attività di tirocinio e stage.
- Campania tra le mani, rete fra Università, luoghi della cultura ed associazioni per la diffusione di buone pratiche di fruizione dei beni culturali per l'inclusione di un pubblico con disabilità;
- PCTO con il Liceo classico "J. Sannazaro" - Identità e immagine del paesaggio urbano. Dalla città rappresentata alla città reale;
- PCTO con l'Istituto Tecnico Economico "Caruso" - Mu.Vi. MUSEI VIRTUALI. Il racconto dei musei online.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

- Architettura
- Storia
- Etnoantropologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30-14.30

Numero di opere inventariate

30.860 (Comprensivo di nuclei molto numerosi quali disegni, stampe, materiale presepiale e oggetti di arti decorative)

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

1300 (Alcuni materiali, come quelli grafici, non esponibili in via permanente, non sono stati calcolati. Alcuni insiemi, come i gruppi presepiali, sono calcolati come opere uniche senza valutare i diversi elementi che li compongono.

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

La sfida attuale si gioca sull'aggiornamento tecnologico, sulla sperimentazione di strumenti di gestione nuovi capaci di ottimizzare il ruolo dello scarso personale di vigilanza, sull'implementazione della capacità degli edifici e degli allestimenti di contenere i consumi energetici, sulla riorganizzazione di depositi, archivi e laboratori di restauro nell'ottica dell'ampliamento dei pubblici

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

- Ridisegno dell'ambiente di ingresso e allestimento di una sala didattica;
- Sistemazione della "Passeggiata dei monaci" e dei giardini;
- Restauro delle coperture della Certosa;
- Restyling e rifunzionalizzazione servizi igienici prossimi al Chiostro dei Procuratori;
- Adeguamento funzionale degli impianti del museo;
- Risistemazione ed adeguamento dei depositi.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

- Riallestimento Galleria dipinti e sculture (ex Quarto del priore);
- Riallestimento sezione teatrale con saletta multimediale per la fruizione digitale del corpus grafico di Antonio Niccolini;
- Restauro e schedatura del materiale del Museo Campano della Guerra;
- Allestimento nuova sala "Cona dei Lani" e ripristino della Spezieria;

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Servizio di bar/caffetteria in concessione allo storico marchio "Scaturchio"

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

- Inaugurazione "Cona dei Lani", prestigiosa ancona rinascimentale in terracotta proveniente dalla Chiesa di Sant'Eligio alMercato;
- predisposizione di una una App per dispositivi mobili per la comunicazione dei contenuti del Museo;
- Mostra fotografica sull'opera di Pasquale e Achille Esposito, fotografi attivi a Napoli tra il 1880 ed il 1910;

Altro

Digitalizzazione inventari della Certosa e Museo di San Martino

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Certosa e Museo Nazionale di San Martino

Indirizzo / Address

Largo San Martino, 5 Napoli

Tel	Email
081 2294503	drm-cam.sanmartino@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____
NOME / SURNAME : _____
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____
TELEFONO/PHONE : _____
E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

_____
_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

_____
_____
_____

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. - 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).

DATA / DATE_____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days