



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Certosa e Museo Nazionale di San Martino

# Carta della qualità dei servizi

2013

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 per i beni e le attività culturali 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 la Certosa e Museo di San Martino si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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 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 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

La Certosa e Museo Nazionale di San Martino è il complesso monumentale e museale di proprietà dello Stato italiano fin dal 1866; dipende dalla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico e Etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Napoli insieme al Museo di Capodimonte, a Castel Sant'Elmo, al Museo Nazionale della Ceramica "Duca di Martina" nel Parco della Floridiana, al Museo Principe Diego Aragona Pignatelli Cortes e alla Certosa di San Giacomo a Capri.

- È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.
- È un museo di arte antica e moderna ed etnoantropologica
- Ha sede in Largo San Martino nn° 2-5 -80129 Napoli

### LA NOSTRA STORIA

Complesso monumentale, ambientale ed artistico di grande rilevanza e testimonianza tra le più importanti dell'Ordine Certosino. Fu fondato da Carlo, duca di Calabria - figlio del sovrano Roberto d'Angiò - e costruito a partire dal 1325 secondo il modello delle fondazioni certosine, le cui peculiarità architettoniche rispecchiano la regola dell'asceti contemplativa. Consacrata nel 1368, venne dedicata a san Bruno, fondatore dell'Ordine, a san Martino, vescovo di Tours, alla Vergine e a tutti i Santi. La primitiva 'veste' gotica dell'architetto e scultore senese Tino di Camaino, di cui si conservano tracce nella chiesa e nei Sotterranei Gotici, subisce le prime trasformazioni nel corso del XV e XVI secolo; nel 1578 hanno inizio i lavori di ampliamento e 'abbellimento' per opera dell'architetto toscano Giovanni Antonio Dosio, autore del solenne spazio del Chiostro dei Procuratori e del Chiostro Grande; dal 1623 sino al 1656 si registra l'intervento dell'architetto bergamasco Cosimo Fanzago come direttore di tutti i lavori, protagonista indiscusso della brillante e complessiva regia della decorazione barocca e della nuova configurazione architettonica della Certosa.

Nelle diverse fasi dell'opera di ammodernamento grande impulso fu dato, a partire dalla fine del Cinquecento dal Priore Severo Turboli, e per tutto l'arco del Seicento si avvicendarono nel cantiere le maggiori personalità artistiche del tempo in pittura, scultura e arredi: da Belisario Corenzio e il Cavalier d'Arpino a Battistello Caracciolo; da Jusepe Ribera e Giovanni Lanfranco a Micco Spadaro, da Pietro Bernini a Bonaventura Presti. Nel XVIII secolo, con la direzione di Nicola Tagliacozzi Canale, si realizzano la preziosa cappella della Maddalena e l'elegante Refettorio con annesso chiostrino; vengono inoltre sistemati gli 'Orti' e i terrazzamenti con il Belvedere. In un fitto succedersi di interventi decorativi, questo

periodo vede attivi Luca Giordano, Francesco Solimena, Andrea Vaccaro, Paolo De Matteis e Francesco De Mura nell'esecuzione di affreschi e dipinti; Domenico Antonio Vaccaro e Giuseppe Sanmartino in scultura.

L'occupazione dei francesi nel 1799 dà inizio al declino della Certosa, che verrà soppressa dal 1805 fino al rientro dei Borbone, con la dispersione di parte del suo patrimonio. Nel 1866 per volontà di Giuseppe Fiorelli, che la riscattò dai beni ecclesiastici soppressi, la Certosa fu dichiarata 'Monumento Nazionale'; lo stesso Fiorelli fu promotore sia della nascita e della formazione del museo - che venne aperto al pubblico l'anno successivo - sia della politica di acquisti, cui presto si aggiunsero cospicue donazioni, secondo un 'modello' esemplare di raccolta di 'patrie memorie'.

Dal 1993, nell'ambito del progetto generale di restauro architettonico della Certosa e del nuovo ordinamento delle collezioni, venne ripensato interamente il modello museografico, alla luce della molteplicità delle collezioni, con scelte progettuali innovative, inaugurato nel 2000. Attualmente il percorso si snoda attraverso le sezioni: *Immagini e memorie della città e del Regno dal Quattrocento all'Ottocento (dalla Tavola Strozzi all'Ingresso di Garibaldi a Napoli); Collezioni di Arti Decorative, Sezione Teatrale; Museo dell'Opera della Certosa; Sezione Presepiale; Quarto del Priore; Sezione Navale; Spezieria o Farmacia della Certosa; Sezione di vedute della Collezione Alisio; Sezione dell'Ottocento napoletano.*

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 e ne sottolinea il ruolo di 'museo della città'.

#### LA NOSTRA MISSIONE

- Conservare, tutelare, documentare e valorizzare il complesso monumentale della Certosa ed il patrimonio artistico del Museo evidenziandone i complessi legami con il territorio;
- rendere fruibile alla più ampia fascia di pubblico la conoscenza del complesso architettonico e le opere del patrimonio museale;
- valorizzare e documentare la storia della Certosa e del patrimonio museale anche in relazione con la storia della città di Napoli con l'utilizzo di nuovi e supplementari strumenti multimediali;
- sviluppare in un pubblico sempre più vasto l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro paese, del patrimonio stesso.
- progettare, dirigere e curare interventi di restauro dei beni

- sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni e privati per valorizzare il patrimonio museale anche con riguardo alle categorie disagiate
- realizzare attività culturali ed esposizioni temporanee inerenti il patrimonio artistico custodito e tutelato; anche alle opere in ‘depositi’ consultabili è riservata la realizzazione di una esposizione a rotazione nella cosiddetta ‘Sala dell’Evento’
- formare giovani tirocinanti in convenzione con istituti universitari

### IL NOSTRO PATRIMONIO

dipinti n. 1600  
 sculture n. 426  
 presepi n. 1930  
 disegni n. 9767  
 stampe n. 7080  
 fotografie n. 4345  
 cimeli n. 4003  
 oggetti d’arte applicata e d’arredo n. 1080  
 libri rari e manoscritti 317  
 documenti d’archivio e manoscritti n. 4849  
  
 opere in comodato n. 1

### LA NOSTRA CONFIGURAZIONE

#### **40.000 mq circa area del complesso monumentale**

11.303 mq di area espositiva con 104 sale museali; la chiesa: cappelle, sacrestie, cori, Tesoro vecchio e nuovo, Capitolo, Parlatorio, Refettorio e Chiostrino

16.590 mq di giardini e chiostri

*Sala dell’evento* per esposizioni temporanee

Biglietteria e guardaroba

Libreria della Città (temporaneamente chiusa in attesa di nuova assegnazione per bandi di gara)

Caffetteria (temporaneamente chiusa in attesa di nuova assegnazione per bandi di gara)

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	Ore 8.30-19.30 Chiusura della biglietteria ore 18,30
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i></li> <li>▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i></li> </ul>	Tutti i giorni ad eccezione di <ul style="list-style-type: none"> <li>- mercoledì: giorno di chiusura settimanale</li> <li>- salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero.</li> </ul> Aperture straordinarie per partecipazione alle 'notti bianche' o manifestazioni in partnership con gli enti locali e territoriali ed a rassegne o eventi organizzati dal Ministero per i beni e le attività culturali (musei in musica etc.)
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biglietteria è data in concessione a società esterne. E' anche punto informativo riguardo alla dislocazione ed apertura delle varie sezioni della Certosa e del museo e distribuisce la Carta della Qualità dei Servizi</li> <li>• Chiude un'ora prima della chiusura del museo, alle ore 18.30</li> <li>• Essa è di facile accesso, essendo posizionata all'ingresso del complesso ed è segnalata da cartellonistica esterna</li> <li>• Gratuità e riduzioni secondo legge ministeriale. Circuito Artec card</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		•E' prevista l'istallazione del sistema wireless
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
in sede  su prenotazione	<p><i>Tempi massimi di attesa:</i>  <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000: 120'</i>  <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 60'</i>  <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000: 30'</i></p> <p><i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i>  <i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000 : 30'</i>  <i>sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 20'</i>  <i>sedi con visitatori annui &lt; 200.000 : 15'</i></p> <p><i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i></p>	<p>Tempo massimo di attesa: 5' per i singoli</p> <p>Prenotazione con numero verde dedicato: 848 800 288 o + 39.06.39967050 dall'estero o dai cellulari,  dal lunedì al sabato 09.00-13.30; 14.30 – 17.00  Servizio <i>on line</i> con diritto di prevendita di € 1.50 :  <a href="http://www.coopculture.it">http://www.coopculture.it</a></p> <p>Necessità mai intervenuta</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	10 minuti
Informazione e orientamento:  - esistenza di un punto informativo	SI	<p>Il punto informativo interno al museo è ubicato nel Chiostro dei Procuratori, all'ingresso del museo ed adiacente alla biglietteria, immediatamente accessibile.</p> <p>Le attività del punto informativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione del centralino e informazioni telefoniche sulla struttura museale e suoi servizi;</li> <li>- Back office, funzione di tramite tra il pubblico e i responsabili referenti per il controllo qualità;</li> <li>- presa in carico e segnalazione di problematiche varie connesse al funzionamento e alla gestione quotidiana dei servizi e della struttura.</li> </ul>
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI// NO	<p>Mappa del Complesso Monastico ubicata all'ingresso di facile e rapida lettura recante l'indicazione della dislocazione ed apertura delle varie sezioni della Certosa e del museo.</p> <p><i>Dépliant</i> contenente la mappa e le informazioni sui percorsi, esaurito e in attesa di ristampa.</p>
- disponibilità di	SI	<u><a href="#">Sito e riferimenti internet:</a></u>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
informazioni <i>on line</i> sui servizi		<a href="http://www.polomusealenapoli.beniculturali.it">www.polomusealenapoli.beniculturali.it</a> ; <a href="http://www.facebook.com/museodisanmartino">www.facebook.com/museodisanmartino</a> <a href="https://twitter.com/Polonapoli">https://twitter.com/Polonapoli</a> E' inoltre possibile accedere al sito anche mediante il link collegato al sito del Ministero per i Beni Culturali, della Regione Campania, della Provincia , del Comune e di portali turistici e culturali ad es. il sito web 'Amici di Capodimonte' A tal proposito si evidenzia che la Certosa di San Martino è segnalata da TRIP ADVISOR (certificato d'eccellenza anno 2012)
- presenza di segnaletica interna	SI	- Sistema di segnaletica interna (compresa la segnalazione in materia di Sicurezza L. 626/94) per consentire al visitatore una corretta fruizione del luogo; - segnalazione di tipo museale con pannelli didattici bilingue, in italiano ed inglese; -mappe di orientamento dislocate nel complesso con indicazione bilingue in italiano ed inglese di alcuni percorsi e di alcuni servizi; -mappa di orientamento ed indicazione di tutti i servizi, all'ingresso, adiacente alla biglietteria.
- presenza di segnaletica esterna	SI	-Sistema di segnaletica per consentire al visitatore di raggiungere facilmente la Certosa; -totem esterno ,ubicato nel piazzale antistante l'ingresso alla Certosa.
- addetti ai servizi e personale di sala		- Il personale addetto è munito di cartellino identificativo; non dispone di divisa. Il personale è addetto: - a controllare l'accesso del pubblico al complesso, al museo e sua regolamentazione per garantire la migliore fruizione; - all'accoglienza, assistenza e orientamento; - alla prima informazione su percorsi, opere, orari, servizi e attività; - alla interpretazione di esigenze specifiche e informazioni per diverse fasce di utenza, ivi



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		comprese le categorie disagiate; - alle informazioni basilari in lingua straniera (inglese).
Accesso facilitato per persone con disabilità	SI	70 % di sale/spazi/servizi accessibili con ascensori; disponibile sedia a rotelle e disponibile personale per assistenza
Servizi igienici per disabili	SI	Presenza di servizi igienici per persone con disabilità
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile:  - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	-aperto il 50% delle sale -sono comunque sempre visitabili la Chiesa con gli ambienti annessi, la sezione presepiale, la sezione navale, la collezione Alisio,l'intero complesso monumentale(chiostri, cortili e giardini) A causa della grave carenza di personale, la chiusura di alcune sezioni è segnalata presso la biglietteria e il punto informativo con avvisi. Sono previste le visite accompagnate (4) a orari comunicati in biglietteria. Le collezioni non esposte, sono visitabili, su domanda scritta e previa autorizzazione del Soprintendente. La pulizia delle sale viene svolta tutti i giorni esclusa la domenica e i festivi (causa la riduzione della spesa).
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	80% dei mq allestiti/fruibili sul totale
- spazi dedicati alla comunicazione	SI	Sono presenti in tutte le sezioni museali e negli ambienti della Certosa, piantane informative sul percorso e pannelli didattici per tutti

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		i target di riferimento. Nelle sale museali si svolge attività didattica e di laboratorio.
Zone di sosta	<i>SI</i>	Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso o lungo alcuni dei percorsi di visita: ad es. logge sul panorama.
Illuminazione	<i>SI</i>	Illuminazione conforme agli standard per la salvaguardia del patrimonio artistico e secondo gli standard della sicurezza.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Monitoraggio quotidiano delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i> <i>SI/NO negli spazi aperti</i>	Tutti i percorsi sono dotati di pannelli e didascalie ; il 30% delle sale/spazi dotati di schede mobili Sono disponibili con traduzione in inglese
- guide brevi	<i>SI/</i>	A pagamento; attualmente primo volume esaurito Non sono disponibili in altre lingue Le pubblicazioni in preparazione restano ferme e in attesa della gara per i servizi aggiuntivi. Informazioni e aggiornamenti sul museo sono comunque immediatamente disponibili <i>on line</i> e scaricabili dal sito ufficiale e dai portali turistici e culturali.
- catalogo generale	<i>SI/NO</i>	Disponibili solo i cataloghi generali delle sculture, delle ceramiche, e delle collezioni di disegni dei secoli XVI-XVII. ,a pagamento e non reperibili in sede. Disponibili e a pagamento in sede i "Quaderni" di alcune sezioni museali: Presepi, Spezieria e Sezione Navale.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- audioguide	<i>SI/NO</i>	a pagamento disponibili in inglese e francese
- visite didattiche	<i>SI</i>	L'attività didattica è affidata alla Società esterna "Progetto Museo", che organizza le visite su prenotazione, in italiano, in inglese, in francese e in altre lingue, su richiesta. Le visite didattiche sono effettuate anche da personale interno.
-strumenti multimediali	<i>NO</i>	Non sono presenti strumenti multimediali
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Sito web con descrizione percorsi ed immagini opere. Pagina facebook per fidelizzazione e promozione offerte culturali.
-altro materiale informativo	<i>SI</i>	Presso gli Uffici della Direzione del museo e presso l'Ufficio Stampa della Soprintendenza Speciale per il P.S.A.E. e per il polo museale della città di Napoli
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:	<i>NO</i>	Procedura avviata
- in via continuativa	<i>SI</i>	Non qualificata; assistenti museali in orario di apertura al pubblico
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive	<i>SI</i>	Computer con tastiera braille e sintetizzatore vocale ( temporaneamente in anomalia tecnica )
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI</i>	Visita tattile su prenotazione a cura della società esterna della didattica "Progetto Museo"
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>SI</i>	Da ripristinare in attesa di rinnovo delle gare ministeriali per i servizi aggiuntivi. Attiva dal 2000 al 2011
Caffetteria	<i>SI</i>	Attiva dal 2002 al 2011. Da ripristinare in attesa di rinnovo delle gare ministeriali per i servizi aggiuntivi
Ristorante	<i>/NO</i>	
Guardaroba e deposito oggetti	<i>SI/</i>	Gratuito
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI</i>	Sul patrimonio storico artistico prevalentemente pittura ,scultura e grafica, arti decorative, occasionalmente fotografia e manoscritti Almeno sei iniziative per biennio
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Conferenze a tema sul patrimonio museale e conversazioni, concerti, teatro; presentazioni di nuove acquisizioni e di opere dai depositi o di consultazione controllata; incontri con il pubblico; presentazione di nuove acquisizioni e di opere restaurate, percorsi nella Vigna dei monaci e nei giardini.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	Quaderni del museo su sezioni del patrimonio museale; opuscoli di carattere scientifico per esposizioni temporanee
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI/</i>	Quotidiani, mailing list, sito web istituzionale, pagina face book del museo (come sopra)
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/</i>	Ove pervengano per partnership (da Amici di Capodimonte, Società di servizi, privati, etc) si offre al

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		pubblico l'ampliamento delle attività culturali o si perfeziona la manutenzione straordinaria sulle opere e servizi. Si intende perseguire la stipula di contratti di sponsorizzazioni e affini
Affitto degli spazi	<i>SI/</i>	Spazi museali decorati adatti per seminari, concerti, rinfreschi e cene con numero limitato di persone: il Refettorio e il Chiostrino annesso; il Giardino del ciliegio; la Terrazza del Belvedere . Per eventi con più persone sono concesse le aree del Chiostro dei Procuratori, Ninfeo e giardini; In concessione gli spazi anche per riprese video e cinematografiche.
Altro	<i>SI/</i>	Binocoli in fitto in biglietteria per la visione ravvicinata degli affreschi delle volte oltre che della città sottostante la certosa
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:	<i>SI</i>	.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/</i>	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
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	Spettacoli a tema e attività ludica, curati dalla società esterna "Progetto Museo"
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/</i>	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	<i>SI</i>	A inizio anno scolastico "Progetto Museo" organizza una giornata di formazione dedicata gli operatori didattici.

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	Sono in corso progetti speciali in convenzione con scuole
- altre iniziative	<i>SI</i>	Visite tattili ed in lingua
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Informazioni e assistenza sono fornite dalla Sezione didattica a cura di "Progetto Museo", aperta agli utenti da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalla 9.00 alle 14.00 al numero verde: 848800288, dai cellulari, dall'estero e dai telefoni non abilitati 06 39967050.
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	50% dell'orario di apertura presso responsabile Servizi Educativi del museo
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Regolarmente attraverso Ufficio Stampa, su sito web istituzionale, pagina face book del museo
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	70% dell'orario di apertura presso Ufficio Catalogo del museo, situato al I° piano del Chiostro dei Procuratori e consultabile dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 14.30; tel. 0812294516
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		Consultazione in sede della versione cartacea e informatizzata, consentita su richiesta la riproduzione
- schede di catalogo	<i>SI</i> <i>Non meno del 60% del patrimonio</i>	70% del patrimonio
- schede di restauro	<i>SI</i>	Presenti in Ufficio restauro in versione informatizzata e presso il Centro Documentazione Restauro, annesso al laboratorio di Restauro

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		del Palazzotto Borbonico al Museo di Capodimonte, aperto il martedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, tel. 0817499208-230, <a href="mailto:sspsae-na.arestauro@beniculturali.it">sspsae-na.arestauro@beniculturali.it</a>
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	Presenti in Ufficio restauro e consultabili su richiesta
- archivio fotografico	<i>SI</i> <i>100% del patrimonio del Museo</i>	80% del patrimonio
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO</i>	
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Consultazione in sede e presso la Biblioteca centrale 'Molajoli'
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate
- Enti o istituzioni territoriali (istituti culturali similari o affini, enti pubblici, realtà del territorio, ...)	<i>SI</i>	Sono attivati rapporti con la Regione Campania, la Provincia e il Comune di Napoli in occasione di mostre o eventi
- Volontariato (Amici dei musei, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>NO</i>	
- Associazionismo (FAI, ANAI, ANASTAR, ABI, ...)	<i>NO</i>	
- Onlus	<i>SI</i>	Rapporti frequenti con l'Associazione onlus "Amici di Capodimonte" che sponsorizza eventi e manifestazioni
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	Vengono attivati rapporti con banche ed altri in occasione di mostre.
Modalità di comunicazione delle attività		Diffusione Ufficio Stampa ;sito web istituzionale, inviti, inoltri via mail di comunicati delle attività istituzionali

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		Offerte culturali a cadenza periodica per attrattività pubblico, l'ampliamento dei pubblici, ecc.
Iniziative finalizzate al miglioramento:  delle strutture	<i>SI</i>	Richiesta finanziamenti per restauro e ammodernamento con fondi POIN Regione Campania (2007-2013) e approvazione in corso; presso altri canali istituzionali e non.
delle collezioni	<i>SI</i>	Arricchimento e ampliamento dei percorsi museali e future nuove aperture del Noviziato, della sezione Orilia; allestimento Sala della Cona dei Lanii e del Polittico di Pietro Befulco; dei Sotterranei gotici con la sezione sculture; mostre di opere dai depositi o di altre in comodato; proposte di acquisto; mostre di restauri di opere; laboratorio per la conoscenza delle tecniche artistiche e dei manufatti
dei servizi	<i>SI</i>	Riapertura del bookshop e caffetteria in attesa delle gare ministeriali per Servizi aggiuntivi. Richiesta finanziamenti per apertura Area Ristoro con attenzione alla cucina dei conventi .
delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	Proposta di nuova e ampia pannellatura aggiornata e multimediale; pubblicazione cataloghi delle collezioni (vetri, dipinti e disegni; tessuti, etc.); musica classica, specie barocca al museo; conversazioni di studiosi esterni; ampliamento catalogazione in rete di manoscritti e rari. Attivazione di attività ludiche. Iniziative con Enti locali (FAI, T.C.I, Conservatorio, Teatri etc.)



## 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 il Direttore Dott.ssa Rossana Muzii (rossana.muzii@beniculturali.it)

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 del direttore rossana.muzii@beniculturali.it o un fax al seguente numero 081.2294525

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 ... oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, in biglietteria, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni salvo variazioni intervenute.

## 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

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale .....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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**