



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO

Complesso monumentale di Castel Sant'Elmo

# Carta della qualità dei servizi

## 2016

## 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 Complesso monumentale di Castel Sant'Elmo si ispira a "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 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.

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 Complesso monumentale 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 Complesso monumentale 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 Complesso monumentale 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

#### La natura giuridico-istituzionale

- Castel Sant'Elmo è un complesso monumentale dello Stato Italiano che fa parte del Polo museale della Campania insieme ad altri ventotto tra musei e luoghi della cultura distribuiti sul territorio regionale.
- E' un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio del pubblico.
- Il castello, ricostruito nelle sue attuali forme nel Cinquecento e situato sulla collina del Vomero, è anche sede del museo *Novecento a Napoli. Per un museo in progress*, oltre ad ospitare esposizioni temporanee e manifestazioni.
- Il castello ospita: la Direzione del Polo museale della Campania, la Direzione di Castel Sant'Elmo e del museo *Novecento a Napoli. Per un museo in progress*, l'Ufficio Catalogo, l'Ufficio Mostre e prestiti e l' Archivio fotografico, relativo ai Musei e al territorio di competenza.
- Sulla Piazza d'armi è collocata la Biblioteca di Storia dell'Arte 'Bruno Molajoli', aperta al pubblico dalle 8 alle 14 dal lunedì al venerdì.

#### La sede

Il Castello si trova sulla collina del Vomero vicino alla Certosa di San Martino ed ha le seguenti caratteristiche:

- 12.500 mq di area totale
- area espositiva: 1500 mq (Ambulacri); 1.100 mq (Carcere alto)
- depositi (300 mq circa) e laboratori (160 mq circa)
- 21 sale nel museo *Novecento a Napoli. Per un museo in progress* e 14 ambienti di varia quadratura negli Ambulacri per esposizioni temporanee
- Auditorium (480 mq circa, posti n. 500)
- Bookshop
- Fototeca
- Biblioteca di Storia dell'arte "Bruno Molajoli"
- Comando Carabinieri Tutela Patrimonio Culturale – Nucleo Napoli
- Aree verdi: 1.200 mq di fossato cinto da mura
- N. 2 accessi

#### La storia

Le prime notizie relative a Castel Sant'Elmo lo indicano intorno al 1275 come una residenza fortificata angioina, denominata Belforte; fu successivamente Roberto d'Angiò nel 1329 a volere l'ampliamento del *palatium in summitate montanae Sact'Erasmii* e l'incarico fu affidato a Tino di Camaino, allora impegnato nella costruzione della vicina Certosa di San Martino. L'attuale configurazione con l'impianto stellare a sei punte si deve invece alla ricostruzione cinquecentesca, voluta, tra il 1537 e il 1547, da Don Pedro de Toledo durante il vicereame spagnolo. Il progetto fu realizzato dall'architetto militare spagnolo Pedro Luis Escrivà. Primo castellano di Sant'Elmo fu don Pedro de Toledo, cugino del viceré, morto nel 1558, il cui monumento funerario è conservato nella chiesa, situata sulla Piazza d'Armi del Castello. Nel 1587 un drammatico avvenimento segnò la vita della cittadella, quando un fulmine, colpendo il deposito di munizioni, distrusse la chiesa, la palazzina del castellano e gli alloggi militari. Nel 1599 si diede inizio ai lavori di ripristino, ultimati nel 1610, affidati alla direzione dell'architetto Domenico Fontana. Nel corso dei secoli l'originaria struttura del complesso fortificato, nonostante i successivi restauri, è rimasta pressoché inalterata. Il castello è stato, poi, spesso utilizzato nel corso dei secoli successivi come carcere. Vi furono rinchiusi Tommaso Campanella, accusato di eresia e più tardi i patrioti della rivoluzione napoletana del 1799 come Gennaro Serra, Mario Pagano e Luigia Sanfelice. Dopo essere stato presidio Borbonico è stato carcere militare fino al 1952. Successivamente la

fortezza è passata al Demanio militare fino al 1976, anno in cui ha avuto inizio un imponente intervento di restauro ad opera del Provveditorato alle Opere Pubbliche della Campania. I lavori, durati sette anni, hanno reso possibile il recupero dell'originaria struttura, rendendo visibili gli antichi percorsi, i camminamenti di ronda e gli ambienti sotterranei, dove è stato realizzato un Auditorium per circa cinquecento posti. Nel 1982 il complesso monumentale è stato affidato in consegna alla Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici di Napoli. Oggi il castello è sede degli uffici della Direzione del Polo museale della Campania e degli altri uffici sopra menzionati.

### La missione.

- Promuovere la conoscenza del monumento e del suo profondo legame con la storia napoletana.
- Testimoniare e diffondere la conoscenza della cultura artistica napoletana del XX e XXI secolo.
- Incrementare le occasioni di fruizione, studio e approfondimento di un luogo di rilievo del nostro patrimonio nazionale per un pubblico sempre più ampio. Condizione imprescindibile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio monumentale e culturale ma soprattutto per la trasmissione alle nuove generazioni di elementi fondanti l'identità storica e culturale del nostro paese.
- Organizzare mostre temporanee e manifestazioni quali spettacoli, concerti, convegni che favoriscano la conoscenza del sito in rapporto alla città e al suo territorio, in collaborazione con altri enti pubblici e con associazioni e privati che possano perseguire i medesimi obiettivi di promozione.
- Promuovere iniziative di restauro e ripristino funzionale di ulteriori parti del castello, ancora non utilizzate
- Arricchire la sezione museale d'arte contemporanea esistente grazie ad una politica di donazioni, comodati e acquisizioni, strettamente collegati alle mostre realizzate.
- Creare laboratori e appuntamenti per i giovani che li coinvolgano nella fruizione del monumento e li avvicinino all'arte contemporanea. È alla quinta edizione il Concorso per giovani artisti "Un'opera per il Castello" promosso dal Polo e dal Servizio Architettura e Arte Contemporanee del Ministero

### I COMPITI E I SERVIZI

Il museo *Novecento a Napoli. Per un museo in progress* è composto da 223 opere dei seguenti artisti Carlo Alfano, Enrico Baj, Mathelda Balatresi, Renato Barisani, Guido Biasi, Andrea Bizanzio, Giovanni Brancaccio, Giannetto Bravi, Emilio Buccafusca, Enrico Bugli, Francesco Cangiuolo, Giuseppe Capogrossi, Luciano Caruso, Guido Casciaro, Giuseppe Casciaro, Luigi Castellano (Luca), Raffaele Castello, Alberto Chiancone, Vincenzo Ciardo, Carlo Cocchia, Mario Colucci, Mario Cortiello, Salvatore Cotugno, Luigi Crisconio, Edgardo Curcio, Renato De Fusco, Lucio del Pezzo, Crescenzo Del Vecchio Berlingieri, Armando De Stefano, Gianni De Tora, Giuseppe Desiato, Bruno Di Bello, Gerardo Di Fiore, Carmine Di Ruggiero, Baldo Diodato, Salvatore Emblema, Francesco Galante, Saverio Gatto, Vincenzo Gemito, Manlio Giarrizzo, Edoardo Giordano (Buchicco), Franco Giroi, Emilio Greco, Raffaele Lippi, Nino Longobardi, Luigi Mainolfi, Antonio Mancini, Giuseppe Maraniello, Tommaso Marinetti, Stelio Maria Martini, Umberto Mastroianni, Rosaria Matarese, Elio Mazzella, Luigi Mazzella, Rosario Mazzella, Emilio Notte, Mimmo Paladino, Maria Palliggiano, Franco Palumbo, Rosa Panaro, Edoardo Pansini, Guglielmo Peirce, Augusto Perez, Mario Persico, Giuseppe Pirozzi, Gianni Pisani, Carmine Rezzuti, Clara Rezzuti, Paolo Ricci, Guglielmo Roehrsen di Cammarata, Errico Ruotolo, Corrado Russo, Mimma Russo, Quintino Scolavino, Domenico Spinosa, Bruno Starita, Federico Starnone, Tony Stefanucci, Guido Tatafiore, Ernesto Tatafiore, Giovanni Tizzano, Ennio Tomai, Raffaele Uccella, Maurizio Valenzi, Antonio Venditti, Gennaro Villani, Eugenio Viti, Elio Waschimps, Natalino Zullo. Sui camminamenti del Castello sono presenti due installazioni dell'artista Eugenio Giliberti, *Garitta delle bandiere*, *Decorazione (LP zanzare)* e *Garitta del pilastro, Monocromo rosso (pilastro)*, l'opera di Mimmo

Paladino *Sant'Elmo* e sulla Piazza d'Armi l'installazione - gazebo *Guerrieri* di Sergio Fermariello, l'opera *Luna & l'altra* di Giancarlo Neri e *Particella di Dio* di Alberto Di Fabio.

Il patrimonio del Castello è composto anche dalle opere vincitrici del concorso per giovani artisti "Un'Opera per il Castello", di Daniela Di Maro, Rosy Rox, Collettivo Le Jardin (Giulia Beretta, Francesca Borrelli, Francesco Cianciulli, Romain Conduzorgues, Baptiste Furic, Jule Messau, Silvia Lacatena, Carolina Rossi), Gian Maria Tosatti, Claudio Beorchia.

Il museo *Novecento a Napoli. Per un museo in progress* è composto da 21 sale e per le esposizioni temporanee sono utilizzabili 14 ambienti di varia quadratura denominati "Ambulacri". Il Castello ospita inoltre: Auditorium (480 mq circa, posti n. 500); Bookshop; Fototeca; Biblioteca di Storia dell'Arte "Bruno Molajoli"; Comando Carabinieri Tutela Patrimonio Culturale – Nucleo Napoli; Aree verdi: 1.200 mq di fossato cinto da mura.

Il referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Anna Maria Romano, Direttore.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura		<b>8.30-19.30</b>
Giorni di apertura		<p><i>Tutti i giorni</i>  <i>Il museo Novecento a Napoli è chiuso il martedì</i>  <i>Il complesso monumentale è chiuso nei giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre), salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero</i></p>
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>SI</i>	<p><i>La biglietteria è data in concessione a società esterne. E' anche punto informativo, risponde a domande inerenti al museo o alle collezioni e distribuisce la Carta della Qualità dei Servizi.</i>  <i>Chiude un'ora prima della chiusura del Museo, alle ore 18.30.</i>  <i>Gratuità e riduzioni secondo le normative ministeriali; Circuito Artec card in concessione a società esterne</i></p>
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
<p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>		<p><i>Non esistono tempi di attesa per i singoli</i></p> <p><i>Tempo massimo di attesa: 5' per i singoli.</i>  <i>E' attivo un servizio di prenotazione telefonica:</i>  <i>tel: 848.800.288 o +39.06.39967050 dall'estero e dai cellulari,</i>  <i>dal lunedì al sabato 09.00-13.30; 14.30-17.00</i>  <i>Servizio on line con diritto di prevendita di € 1.50: <a href="http://www.coopculture.it/">http://www.coopculture.it/</a></i>  <i>In caso di eccezionale affluenza sono utilizzati cartelli di avviso</i></p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie		<i>Tempo massimo di attesa: 5'</i>

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>		<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	SI	<i>Esiste un punto informativo all'ingresso del Complesso monumentale nei pressi della biglietteria</i>
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI	<i>Materiale illustrativo relativo alle iniziative e mostre dei musei del Polo</i>
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	<i>E' possibile ricevere informazioni on line direttamente sul sito ufficiale del museo: <a href="http://www.polomusealecampania.beniculturali.it">www.polomusealecampania.beniculturali.it</a>; <a href="http://www.facebook.com/castelsantelmo">http://www.facebook.com/castelsantelmo</a>; <a href="https://twitter.com/Polonapoli">https://twitter.com/Polonapoli</a></i>
- presenza di segnaletica interna	SI	<i>Il Complesso monumentale è dotato di pannelli didattici e di orientamento generale, in italiano e in inglese, presenti nelle sale del Museo Novecento a Napoli, negli spazi adiacenti gli ascensori, e di mappe sintetiche topografiche della città di Napoli sugli Spalti del Castello, compresa la segnalazione 626/94; pannelli con avvisi per mostre temporanee, particolari incontri, eventi e manifestazioni all'ingresso e vicino agli ascensori</i>
- presenza di segnaletica esterna	SI	<i>Esistenza di segnaletica esterna al Complesso monumentale completa di denominazione e orari di apertura chiara ed evidente</i>
- addetti ai servizi e personale di sala		<i>Il personale è munito di cartellino identificativo Non dispone di divisa Il personale può fornire indicazioni elementari in inglese Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e/o può indicare una persona di riferimento</i>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	SI	<i>Gli spazi sono accessibili alle persone con disabilità È presente sedia apposita per i visitatori con disabilità motoria</i>
Servizi igienici per diversamente abili	SI	<i>Sono presenti servizi igienici per persone con disabilità</i>
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione		<i>Le zone del Castello sempre aperte sono: le sale del Museo Novecento a Napoli; la Piazza d'armi, i camminamenti e gli spalti. Gli ambulacri del Castello sono fruibili in occasione di mostre, eventi e con visite su richiesta</i>



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		<i>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica</i>
- spazi dedicati alla fruizione		<i>Le zone del Castello sempre aperte sono: le sale del Museo Novecento a Napoli; la Piazza d'Armi, camminamenti e gli spalti. Gli Ambulacri del Castello sono fruibili in occasione di mostre, eventi e con visite su richiesta La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica.</i>
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI</i>	<i>La didattica e i laboratori vengono svolti all'interno del Museo e in una sala dedicata. Sono presenti piantane informative, pannelli didattici ed informativi</i>
Zone di sosta	<i>SI</i>	<i>All'ingresso del Castello nei pressi della biglietteria</i>
Illuminazione	<i>SI</i>	<i>L'illuminazione è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore</i>
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	<i>Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale che garantiscono la fruibilità dei luoghi.</i>
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI SI negli spazi aperti</i>	<i>I pannelli e schede mobili anche in lingua inglese sono presenti nelle sale del Museo Novecento a Napoli. Sulla Piazza d'Armi sono presenti pannelli anche in lingua inglese. E' previsto il sistema di segnaletica 626/94.</i>
- didascalie	<i>SI</i>	<i>Didascalie in lingua italiana relative alle opere sono presenti in tutte le sale del Novecento a Napoli e sulla Piazza d'armi a indicazione della opere site-specific</i>
- guide brevi	<i>SI</i>	<i>Le guide sono disponibili a pagamento in lingua italiana.</i>
- catalogo generale	<i>SI</i>	<i>Il catalogo della collezione del Museo Novecento a Napoli è disponibile a pagamento, in italiano.</i>

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>		<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
- audioguide	<i>NO</i>	<i>Non sono presenti audioguide</i>
- visite didattiche	<i>SI</i>	<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.</i>
- sito web	<i>SI</i>	<i>Presenza di una sezione all'interno del sito del Polo: <a href="http://www.polomusealecampania.beniculturali.it">www.polomusealecampania.beniculturali.it</a></i>
-strumenti multimediali	<i>SI</i>	<i>È presente una sala video nel museo del Novecento a Napoli</i>
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	<i>Sito web, pagina Facebook e Twitter</i>
-altro materiale informativo	<i>SI</i>	<i>È presente materiale informativo relativo alle altre sedi museali del Polo</i>
Assistenza qualificata per diversamente abili:	<i>NO</i>	<i>NO</i>
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitive		<i>NO</i>
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	
- esistenza di percorsi specifici	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>SI</i>	<i>E' dato in concessione a società esterne non ha entrata indipendente.</i>
Caffetteria	<i>NO</i>	<i>I locali sono predisposti ed adeguati alle attuali normative, sono in corso le nuove gare di appalto per i servizi esterni</i>
Ristorante	<i>NO</i>	<i>I locali sono predisposti ed adeguati alle attuali normative, sono in corso le nuove gare di appalto per i servizi esterni</i>
Guardaroba	<i>NO</i>	<i>Attualmente non è attivo</i>
Deposito oggetti	<i>NO</i>	<i>Attualmente non è attivo</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	SI	<i>Promozione del patrimonio storico-artistico museale anche con progettazione di mostre finalizzate alla valorizzazione dei beni di propria pertinenza e competenza, in particolare nell'ambito dell'arte contemporanea</i>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	SI	<i>Sono in corso: incontri di Musica del Novecento; la quinta edizione del concorso per giovani "Un'opera per il Castello". Inoltre vengono ospitati concerti di musica classica e jazz</i>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	SI	<i>Sono stati pubblicati: 1 catalogo scientifico dedicato alla Collezione del museo Novecento a Napoli, una guida breve su Castel Sant'Elmo, 4 cataloghi del concorso "Un'opera per il Castello", cataloghi relativi ad esposizioni temporanee. E' programmata la pubblicazione del catalogo aggiornato del Museo e di altri cataloghi di mostre</i>
Diffusione delle attività/iniziative	SI	<i>I quotidiani, la cartellonistica, il sito web, Facebook, Twitter sono i canali privilegiati attraverso i quali si diffondono le attività istituzionali e temporanee</i>
Gestione di risorse aggiuntive	SI	<i>Sono attivati, accordi con privati, partnership con altri istituti affini</i>
Affitto degli spazi	SI	<i>Gli spazi sono concessi in uso a pagamento per concerti, cene di gala, convegni, manifestazioni culturali, performances, ...</i>
Altro	SI/NO	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	SI	<i>Visite e percorsi tematici sono curati dalla società esterna "Progetto Museo", su prenotazione, durante tutto l'anno scolastico,</i>

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>		<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
		<i>a pagamento, pubblicizzati da pubblicazioni informative sulla programmazione didattica annuale distribuite alle scuole regionali e agli Istituti che ne fanno richiesta</i>
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	<i>Laboratori artistici e di animazione curati dalle società esterne "Progetto Museo" e "Le Nuvole", durante tutto l'anno scolastico, a pagamento</i>
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	<i>A inizio anno scolastico "Progetto Museo" organizza una giornata di formazione dedicata ai docenti e corsi di approfondimento in occasione di eventi particolari</i>
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI</i>	<i>A inizio anno scolastico "Progetto Museo" organizza una giornata di formazione dedicata agli operatori didattici</i>
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	<i>Sono in corso progetti speciali in convenzione con scuole</i>
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato		<i>Informazioni e assistenza sono fornite dalla Sezione didattica a cura di "Progetto Museo", aperta agli utenti dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalle 9.00 alle 14.00 al numero verde: 848800288, dai cellulari, dall'estero e dai telefoni non abilitati 06 39967050</i>
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		<i>La documentazione per la didattica è consultabile rivolgendosi alla Segreteria di "Progetto Museo", tel. 081440438 dal lunedì al venerdì, dalle 10,00 alle 14,00</i>
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	<i>Attraverso canali di stampa e on line</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione		<p><i>L'Archivio Condition Report è presso la Direzione del Castello, pm-cam.santelmo@beniculturali.it</i></p> <p><i>L'Archivio Documentazione Patrimonio Artistico è presso la Direzione del Castello pm-cam.santelmo@beniculturali.it</i></p> <p><i>La documentazione fotografica del Museo è conservata nell'Archivio Fotografico e presso la Direzione del Castello <a href="mailto:pm-cam.fototeca@beniculturali.it">pm-cam.fototeca@beniculturali.it</a> <a href="mailto:pm-cam.santelmo@beniculturali.it">pm-cam.santelmo@beniculturali.it</a></i></p>
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI</i>	<i>Consultazione in sede, eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica, riproducibilità</i>
- schede di restauro	<i>SI</i>	<i>Consultazione in sede, eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica, riproducibilità</i>
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	<i>Consultazione in sede, eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica, riproducibilità</i>
- archivio fotografico	<i>SI</i>	<i>Consultazione in sede, eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica, riproducibilità</i>
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI</i>	<i>E' in corso di realizzazione un archivio multimediale virtuale relativo alla collezione del museo e alle iniziative ad esso connesse</i>
- pubblicazioni	<i>SI</i>	<i>Consultazione in sede, eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica, riproducibilità</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	<i>SI</i>	<i>Sono attivati rapporti con la Regione Campania, la Provincia e il Comune di Napoli in occasione di mostre o eventi</i>
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>NO</i>	<i>NO</i>
- Associazionismo di settore ( ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>NO</i>	<i>AMACI – Amici dei Musei d’Arte Contemporanea Italiani</i>
- Onlus	<i>SI</i>	<i>Rapporti frequenti con l’Associazione Onlus “Amici di Capodimonte” che sponsorizza eventi e manifestazioni</i>
- Operatori economici	<i>SI</i>	<i>Vengono attivati rapporti con banche in occasione di mostre</i>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<i>SI</i>	<i>Sono programmate opere di ampliamento degli ambienti espositivi</i>
- delle strutture	<i>SI</i>	<i>Sono previsti acquisti, comodati, rotazione depositi, prestiti</i>
- delle collezioni	<i>SI</i>	<i>Sono in corso le nuove gare di appalto per i servizi esterni</i>
- dei servizi	<i>SI</i>	<i>Sono previsti: mostre, incontri, la pubblicazione di cataloghi scientifici, l’incremento dei rapporti con gli stakeholder</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>		
Archivio	SI	<i>L'Archivio Condition Report è presso la Direzione del Castello: pm-cam.santelmo@beniculturali.it</i>  <i>L'Archivio Documentazione Patrimonio Artistico è presso la Direzione del Castello: pm-cam.santelmo@beniculturali.it</i>
Biblioteca	SI	<i>Biblioteca di Storia dell'Arte 'Bruno Molajoli', aperta al pubblico dalle 8,00 alle 14,00 dal lunedì al venerdì.</i>
Fototeca	SI	<i>Aperta al pubblico dalle 8,00 alle 14,00 dal lunedì al venerdì</i>
Deposito	NO	<i>Attualmente non è attivo.</i>
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	SI	<i>I reclami possono essere fatti al seguenti indirizzi di posta</i> <a href="mailto:annamaria.romano@beniculturali.it">annamaria.romano@beniculturali.it</a> e <a href="mailto:pm-cam.santelmo@beniculturali.it">pm-cam.santelmo@beniculturali.it</a>

#### 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 la dott.ssa Anna Maria Romano ([annamaria.romano@beniculturali.it](mailto:annamaria.romano@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 [pm-cam.santelmo@beniculturali.it](mailto:pm-cam.santelmo@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 081 2294498

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.santelmo@beniculturali.it](mailto:pm-cam.santelmo@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.

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 è pubblicata sul sito internet e diffusa all'interno della struttura.

## REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.



**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Complesso monumentale di Castel Sant'Elmo**

Via Tito Angelini, 22  
Tel. 081 2294401 Fax 081 2294498

**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**